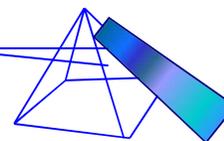




CPAS d'UCCLE
RAPPORT ANNUEL 2018

1. Introduction : le CENTRE PUBLIC d'ACTION SOCIALE				
1.1.	Un service public décentralisé par commune		1	
1.2.	Buts poursuivis		2	
1.3.	Législations applicables en matière d'aide sociale		5	
1.4.	Organisation interne du C.P.A.S.		18	
2. LISTE des MEMBRES du CONSEIL du C.P.A.S.			20	
3. ORGANIGRAMME du C.P.A.S.			23	
4. DESCRIPTION et ACTIVITES des SERVICES				
4.1.	Affaires Générales		32	
		4.1.1.	Coordination sociale	35
		4.1.2.	Archives - Documentation	37
		4.1.3.	Traduction	39
		4.1.4.	Culture	41
4.2.	Finances		45	
4.3.	S.I.P.P.		47	
4.4.	Administration du Personnel	4.4.1.	Gestion des Ressources Humaines	49
		4.4.2.	Gestion Administrative et Pécuniaire	57
4.5.	Juridique		59	
		4.5.1.	Médiation de dettes & Prévention	66
4.6.	Informatique	4.6.1.	Administratif	70
4.7.	Gestion Patrimoniale et Technique		72	
4.8.	Social	4.8.1.	Service social de quartier	92
		4.8.2.	Réinsertion socioprofessionnelle – Promo-Job et Antenne Sociale	109
		4.8.3.	Accueil & Hébergement des personnes âgées	121
		4.8.4.	Aide à Domicile	127
		4.8.4.1.	Titres Services	135
		4.8.5.	Accueillantes d'enfants conventionnées & salariées	157
		4.8.6.	Initiative Locale d'Accueil	160
		4.8.7.	Cellule Énergie	170
		4.8.8.	Cellule Logement	178
		4.8.9.	Cabinet médical	193
4.9.	Aide Alimentaire - Centre de distribution alimentaire gratuite		196	
4.10.	Recette		201	
4.11.	Facturation - Assistance		207	
4.12.	Accueil & hébergement de personnes âgées au Home Brugmann		214	
4.13.	Accueil & hébergement de personnes âgées au Domaine du Neckersgat		217	
4.14.	Hébergement de jeunes à la Cité Asselbergs		220	
4.15.	Crèche Asselbergs		230	





RAPPORT ANNUEL 2018

INTRODUCTION

1.1. UN SERVICE PUBLIC DÉCENTRALISÉ PAR COMMUNE

SON OBJECTIF : ADMINISTRER ET ORGANISER L'AIDE SOCIALE LOCALE.

Les CPAS créés en vertu de la loi organique du 8 juillet 1976 ont pour mission de fournir l'aide sociale. Ce sont des établissements publics dotés de la personnalité juridique. Chaque commune du Royaume est desservie par un CPAS. Le centre public d'action sociale est un véritable service communal autonome auquel une personnalité juridique distincte a été attribuée parce qu'il a été chargé de missions légales qui rendent sa spécificité nécessaire. Il est une institution autonome qui tire sa compétence de la loi et dispose d'un pouvoir propre.

C'est un établissement public décentralisé par service et territorialement.

- Comme tout service public, il est titulaire de droits et de pouvoirs dont les particuliers ne disposent pas :
 - droit d'obtenir des expropriations pour la réalisation de sa mission ;
 - régime particulier des biens du domaine public : ils sont imprescriptibles, insaisissables, inaliénables.
- Même lorsqu'il recourt à des procédés de droit privé (vente, location, travaux), le CPAS demeure fréquemment soumis à des règles auxquelles les personnes de droit privé échappent, notamment par :
 - l'intervention des autorités de tutelle ;
 - les règles spéciales relatives à la passation des marchés publics.
- En cas de contestation, l'activité du CPAS échappe, dans une certaine mesure, au contrôle des Cours et Tribunaux de l'ordre judiciaire et se réfère au Conseil d'Etat.
- La nature juridique des rapports unissant le service public à ses usagers n'est pas contractuel, mais réglementaire.

« Toute personne a droit à l'aide sociale » (article 1^{er} de la loi du 8 juillet 1976)

Cet article institue un droit :

- lié à la personne - social subjectif - non acquis mais d'interprétation restrictive - « exécutoire » dans la mesure où chaque demandeur peut introduire auprès du Tribunal du Travail un recours à l'encontre d'une décision individuelle le concernant.

Cependant, à l'égard des services organisés au sein du CPAS, le citoyen ne peut faire valoir de droits subjectifs. Il ne peut prétendre avoir un droit acquis au maintien des conditions de fonctionnement du service.

- De la même manière, les relations entre le CPAS et son personnel ne sont normalement pas contractuelles, mais réglementaires : l'entrée en fonction ne résulte pas d'un contrat mais d'un acte de nomination ; le statut administratif et pécuniaire du personnel est déterminé unilatéralement par le C.P.A.S. et peut être modifié par lui.



1.2. BUTS POURSUIVIS

C'est à partir de l'article 1^{er} de la loi du 8 juillet 1976 que se sont principalement construites les missions légales des CPAS.

«Toute personne a droit à l'aide sociale. Celle-ci a pour but de permettre à chacun de mener une vie conforme à la dignité humaine. Il est créé des centres publics d'aide sociale qui, dans les conditions déterminées par la présente loi, ont pour mission d'assurer cette aide.»

Ce droit est constitutionnel. L'article 23 de la Constitution affirme que chacun a le droit de mener une vie conforme à la dignité humaine. Le CPAS doit mettre chacun dans la possibilité de mener une vie conforme à la dignité humaine. Le CPAS a pour mission d'assurer aux personnes et aux familles l'aide due par la collectivité. Il assure non seulement une aide palliative et curative, mais aussi une aide préventive. Cette aide peut être matérielle, sociale, médicale, médico-sociale ou psychologique.

À cet effet, il dispose des moyens suivants :

A. AIDE MATÉRIELLE

L'aide sociale doit être accordée sous la forme matérielle la plus appropriée. (aide en argent, aide en nature).

Elle peut être financière et prendre la forme :

- **du revenu d'intégration** depuis le 1^{er} octobre 2002 (le minimex, autrefois). Son octroi est conditionné par la loi et est sanctionné par les juridictions sociales. Les catégories d'ayant droit au revenu d'intégration sont les suivantes :
 - la personne cohabitante,
 - la personne isolée,
 - la personne vivant avec une famille à charge.
- D'une aide sociale équivalente au revenu d'intégration.
- D'une aide spécifique au paiement de pensions alimentaires en faveur d'enfants ou de parts contributives pour enfants placés.
- D'avance sur prestations sociales (chômage, allocations familiales, allocation handicapé, ...).
- En tenant compte de la situation individuelle de chaque personne, **d'aides sociales diverses** laissées à l'appréciation souveraine du Conseil de l'Action sociale, avec possibilité de recours devant le Tribunal du Travail et, en appel, la Cour du Travail.

À titre d'exemples :

- aide globalisée spécifique à Uccle au 1^{er} juillet 2018 : 1 139 euros pour une personne isolée, 1 709 euros pour un ménage s'il s'agit de personnes âgées de plus de 60 ans, invalides ou handicapées (sous déduction des ressources). Elle est équivalente au seuil de pauvreté.
- Aide au logement : garantie locative, prime au déménagement, intervention dans l'aménagement, frais d'hébergement en maison d'accueil... ;
- aide énergie (participation au paiement de la fourniture d'énergie) ;
- aide en matière de santé : prise en charge de frais d'hospitalisation, de frais médico-pharmaceutiques, octroi d'une carte médicale ;
- aides aux études : frais scolaires, prise en charge du minerval, frais de transport... ;
- aide médicale urgente pour les personnes séjournant illégalement sur notre territoire ;

- *aide socioculturelle*, sur base d'un règlement arrêté par le Conseil le 24 septembre 2003 ;
- *aide aux activités sportives*, sur base d'un règlement arrêté par le Conseil le 24 septembre 2003 ;
- *aide alimentaire*, fourniture gratuite de produits alimentaires

B. AIDE SOUS FORME DE SERVICES

B.1. INFORMATION ET RENSEIGNEMENTS

Le CPAS fournit tous conseils et renseignements utiles et effectue les démarches de nature à procurer aux intéressés tous les droits et avantages auxquels ils peuvent prétendre dans le cadre de la législation belge ou étrangère.

Cette aide peut prendre la forme d'une assistance juridique. Notre CPAS organise des consultations juridiques gratuites.

B.2. GUIDANCE

Le CPAS assure, en respectant le libre choix de l'intéressé, la guidance psychosociale, morale ou éducative, nécessaire à la personne aidée pour lui permettre de vaincre elle-même progressivement ses difficultés.

Exemple : aide à la gestion budgétaire, aide à la gestion énergétique, guidance éducative des enfants, guidance sociale comprenant la demande d'allocations sociales auprès des services concernés.

B.3. MUTUELLE

Le CPAS affine la personne aidée à l'organisme assureur choisi par elle et à défaut de ce choix, à la caisse auxiliaire d'assurance maladie-invalidité.

B.4. CRÉATION DE SERVICES

Le CPAS peut créer des établissements à caractère social, curatif ou préventif.

Exemple : aide à domicile, maisons de repos et maisons d'enfants, maisons de repos et de soins, centres médicaux, crèches, logements sociaux, initiative locale d'accueil, titres-services...

B.5. TUTELLE SUR MINEURS D'AGE

Le CPAS exerce, à titre résiduaire en rapport avec les dispositions de l'Arrêté Royal du 22 décembre 2003, la tutelle sur les enfants mineurs qui lui sont confiés par la loi, les parents ou des organismes publics.

B.6. MISE AU TRAVAIL

Lorsqu'une personne doit justifier d'une période de travail pour obtenir le bénéfice complet de certaines allocations sociales, le CPAS prend toutes les dispositions de nature à lui procurer un emploi. Le cas échéant, il fournit cette forme d'aide sociale en agissant lui-même comme employeur pour la période visée. (Application des articles 60 § 7 et 61 de la loi organique des CPAS)

Le Plan Printemps a élargi considérablement les mesures de mises au travail.

La loi du 26 mai 2002 en disposant que le droit à l'intégration sociale peut prendre la forme d'un emploi et/ou d'un revenu d'intégration, met l'accent sur l'emploi et renforce les missions des services d'insertion socioprofessionnelle.

La loi vise, pour la personne majeure âgée de moins de 25 ans, le droit à l'intégration sociale par l'emploi adapté à sa situation personnelle et à ses capacités dans les trois mois de sa demande.

B.7. MISSION CONFIEE PAR LA COMMUNE

Le CPAS doit effectuer toutes les tâches qui lui sont confiées par la Commune en matière d'aide sociale.

Exemple : le service d'aide à domicile sera transféré de l'Administration communale d'Uccle au CPAS.

B.8. COLLABORATION AVEC D'AUTRES SERVICES

Le Centre recourt à la collaboration de personnes, d'établissements ou de services qui, créés soit par des pouvoirs publics, soit à l'initiative privée, disposent des moyens nécessaires pour réaliser les diverses solutions qui s'imposent, en respectant le libre choix de l'intéressé.

Exemple : le CPAS a souscrit un contrat de collaboration avec le C.I.R.E. pour l'interprétariat et la traduction de certaines langues étrangères.

B.9. COORDINATION SOCIALE

Le CPAS propose aux institutions et services déployant, dans le ressort du centre, une activité sociale ou des activités spécifiques de créer avec eux un ou plusieurs comités où le centre et ces institutions et services peuvent coordonner leur action et se concerter sur les besoins individuels ou collectifs et les moyens d'y répondre, en exécution de l'article 62 de la loi organique.

Exemple : le CPAS a travaillé en coordination avec la Commune sur le projet de logement à Uccle et mène une coordination sur la petite enfance.

1.3. LÉGISLATIONS APPLICABLES EN MATIÈRE D'AIDE SOCIALE

La matière du droit à l'aide sociale est régie par trois lois principales :

La loi du 8 juillet 1976 organique des CPAS.

- Cette loi fixe les conditions d'un droit à l'aide sociale, individuel, approprié à la situation de chaque personne, mais dont le contenu précis est fixé par la jurisprudence des Tribunaux et Cours du Travail.

La loi du 2 avril 1965 relative à la prise en charge des secours accordés par les CPAS :

- Contient les règles permettant de déterminer la compétence territoriale des C.P.A.S.
- définit dans quels cas, dans quelles mesures et en considération de quelles modalités, un C.P.A.S. peut demander à un autre centre ou à l'État, le remboursement de secours accordés.

La loi du 26 mai 2002 concernant le droit à l'intégration sociale à partir du 1^{er} octobre 2002 — auparavant la loi du **7 août 1974** instituant le droit au minimum de moyens d'existence :

- La loi du 26 mai 2002 institue le droit à l'intégration sociale.
Cette nouvelle loi qui est entrée en vigueur le 1^{er} octobre 2002 abroge la loi du 7 août 1974 instituant le droit au minimum de moyens d'existence. La loi « ne constitue pas une innovation brutale par rapport à la loi de 1974 ». La philosophie qui la sous-tend s'est développée progressivement dans divers CPAS. (Doc. Ch., session 2001-2002, 1603/04)
- En vertu de l'article 2 de la loi, le droit à l'intégration sociale peut prendre la forme d'un emploi et/ou d'un revenu d'intégration, assortis ou non d'un projet individualisé d'intégration sociale (article 2 de la loi).
- Le droit à l'intégration sociale consacre le *droit à l'insertion professionnelle des bénéficiaires et réserve un traitement prioritaire aux jeunes de moins de 25 ans.*

Circulaire générale du 27.03.2018 relative à la loi du 26 mai 2002 concernant le droit à l'intégration sociale

La présente circulaire sert de document de base pour les CPAS afin de les aider à appliquer plus facilement les lois régissant le droit à l'intégration sociale. Elle remplace la circulaire du 17.06.2015 suite aux modifications significatives du cadre juridique du droit à l'intégration sociale.

Arrêté royal du 22 juin 2018 modifiant l'arrêté royal des 3 septembre 2004 visant l'augmentation des montants du revenu d'intégration et visant l'augmentation de la subvention accordée au CPAS à titre d'intervention dans les frais de personnel visée à l'article 40 de la loi concernant le droit à l'intégration sociale (M.B.4.7.2018).

Cet arrêté augmente le montant de base du revenu d'intégration à partir du 01.07.2018 en ce qui concerne la catégorie 3 (personne avec famille à charge). De plus, le montant de l'intervention accordée au CPAS dans les frais de personnel fixé à l'art. 40, al. 1^{er}, de la loi du 26.05.2002 concernant le droit à l'intégration sociale est fixé, au 01.07.2018, à 515 EUR.

Circulaire du 28 juin 2018 concernant l'augmentation des montants visés à l'article 14,§1^{er}, de la loi du 26 mai 2002 concernant le droit à l'intégration sociale

Catégorie 1 (personne cohabitante) :	595,13 €
Catégorie 2 (personne isolée) :	892,70 €
Catégorie 3 (famille monoparentale avec enfant(s) à sa charge) :	1230,27€

CES DERNIÈRES ANNÉES, D'AUTRES LOIS ONT MARQUÉ CE DROIT, COMPLÉTANT ET/OU MODIFIANT LES TROIS LOIS PRINCIPALES ET ÉLARGISSANT LES MISSIONS DU CPAS.

1. LA LOI DU 11 AVRIL 1995 INSTITUANT LA CHARTE DE L'ASSURÉ SOCIAL

La Charte de l'assuré social a eu, entre autres, pour effet :

- de porter le délai de recours devant le Tribunal du Travail de 1 mois à 3 mois en matière de minimex (devenu le revenu d'intégration à partir du 1^{er} octobre 2002) ;
 - de déterminer de manière précise les mentions qui doivent figurer dans les décisions et en particulier celles de l'indu.
- Les principes de cette loi ont été intégrés dans la loi du 26 mai 2002 concernant le droit à l'intégration sociale.

La loi du 10 mars 2005 (M.B. 6.06.2005) modifie l'article 2 de la loi et étend son champ d'application à l'aide sociale à partir du 16 juin 2005.

Cette modification a comme conséquence que le délai de recours contre une décision en matière d'aide sociale individuelle est dorénavant égal à trois mois. – Circulaire du Ministre de la Fonction Publique, de l'Intégration Sociale du 14 juillet 2005.

2. LA LOI DU 24 JANVIER 1997 — ADRESSE DE RÉFÉRENCE

Cette loi permet aux sans - abri d'obtenir une inscription en adresse de référence au CPAS. Il y a lieu pour cette matière de se référer aux circulaires du 21 mars 1997 du Secrétaire d'État à la Santé, à l'Intégration sociale et à l'Environnement et du 27 juillet 1998 du Ministère des Affaires sociales, de la Santé publique et de l'Environnement.

La nouvelle circulaire ministérielle du 4 octobre 2006 ayant pour objet : « — Sans-abri — CPAS compétent – adresse de référence – inscription et radiation d'une inscription — », complète les circulaires antérieures.

3. LA LOI DU 30 NOVEMBRE 1998 (AIDE DU C.P.A.S. LORSQUE LES PERSONNES DOIVENT FAIRE FACE À UNE PROCÉDURE D'EXPULSION DE LEUR LOGEMENT)

La loi du 30 novembre 1998 modifiant certaines dispositions du Code judiciaire relative à la procédure en matière de louage de choses (entrée en vigueur le 1^{er} janvier 1999) précise la manière dont les expulsions des locataires qui ne paient pas leur loyer se font.

Cette loi insère les articles 1344ter à 1344sexies qui organisent la manière dont les CPAS doivent automatiquement être prévenus lorsqu'une personne fait l'objet d'une requête ou citation visant à l'expulsion ainsi que des jugements d'expulsion.

Selon cette loi, le CPAS est tenu, de la manière la plus appropriée, d'apporter son aide dans le cadre de sa mission légale.

4. ALLOCATION DE CHAUFFAGE — FONDS SOCIAL MAZOUT



L'ARRETE ROYAL DU 20 SEPTEMBRE 2000 VISE L'OCTROI PAR LES CPAS DE L'ALLOCATION A TITRE D'INTERVENTION UNIQUE DANS LES FRAIS DE GASOIL DE CHAUFFAGE en faveur des personnes à faibles revenus vu les augmentations successives du prix du pétrole (Arrêté royal du 20 septembre 2000 et circulaire du 22 septembre 2000).

Il s'agit d'une allocation unique s'élevant à maximum 5 000 fr. pour toute livraison qui a eu lieu entre le 1^{er} juillet 2000 et le 31 décembre 2000 pour les plus démunis.

L'Arrêté royal du 20 octobre 2004 visant l'octroi d'une allocation de chauffage pour l'hiver 2004 vise à confier cette mission aux CPAS pour la période du 1^{er} octobre au 31 décembre 2004. Vu l'augmentation de 60 % du prix du mazout depuis le 1^{er} janvier 2004, le Gouvernement a décidé d'adopter une mesure urgente et provisoire concernant les combustibles du secteur pétrolier, notamment dans le secteur du gasoil de chauffage afin de permettre aux familles à faibles revenus de pouvoir faire face à leurs besoins en chauffage durant cet hiver.

Cette mesure devient permanente à partir du 1^{er} janvier 2005 après la mise en place d'un Fonds Social Mazout. (Arrêté Royal du 20 octobre 2004 et Circulaire du 27 octobre 2004)

L'arrêté royal du 20 octobre n'est plus d'application depuis le 1^{er} janvier 2005.

Le Fonds social Mazout, instauré par la loi-programme du 27 décembre 2004, finance les CPAS qui allouent aux conditions fixées par la loi une allocation de chauffage au consommateur disposant de faibles revenus et utilisant comme moyen de chauffage un des combustibles éligibles.

L'arrêté royal du 20 janvier 2005 (M.B. 24.01.2005) fixe les modalités de fonctionnement et de financement du Fonds Social mazout. Les représentants des CPAS disposent, pour chaque région, d'un poste d'observateur.

Cet arrêté a été modifié par l'Arrêté du 10 août 2005 (M.B. 17.08.2005) et par l'Arrêté Royal du 24 octobre 2005 (M.B. 07.11.2005).

L'article 33 de la loi du 27 décembre 2005 portant des dispositions diverses stipule que l'arrêté royal du 20 janvier 2005 est confirmé avec effet au 24 janvier 2005, date de son entrée en vigueur. **La loi du 20 juillet 2005** portant des dispositions diverses (M.B. 29.05.2005) apporte plusieurs modifications au Fonds social mazout dont une intervention financière pour frais de personnel, qui a été fixée à un montant forfaitaire de 10 euros par bénéficiaire.

La loi du 27 décembre 2006 portant des dispositions diverses (M.B. 28.12.2006) introduit des mesures contraignantes à l'égard des CPAS qui ne transmettent pas leurs comptes dans le délai imparti. Le CPAS qui transmet les comptes arrêtés après le 31 juillet ne pourra pas prétendre à une avance pour la période de chauffe suivante.

La loi du 7 janvier 2008 (M.B. 23.01.2008) élargit le public-cible bénéficiant de l'intervention du Fonds Social MAZOUT, à toutes les personnes dont le revenu annuel net imposable ne dépasse pas 22 872,51 euros.

Loi-programme du 22 décembre 2008 (art 249 – 264). Cette loi-programme abroge les art. 263 à 219 de la loi-programme du 27 décembre 2009.

Le CPAS a pour mission d'octroyer l'allocation de chauffage dans le cadre du Fonds Social MAZOUT. La période de chauffe est d'une année civile.

L'arrêté royal du 27 mars 2009 (MB 18 mai 2009) détermine le mode de calcul de l'allocation de chauffage accordée dans le cadre du Fonds Social MAZOUT.

En 2012, il y a lieu d'appliquer la circulaire du SPP Intégration Sociale du 18 janvier 2012 relative à l'allocation de chauffage qui fixe les seuils d'intervention à partir du 1^{er} janvier 2012.

En 2013, il y a lieu d'appliquer la circulaire du 4 janvier 2013 du SPP Intégration Sociale concernant la période de chauffe 2013 relative au Fonds Social Mazout. La circulaire du 23 août 2013 augmente les seuils d'intervention à partir du 1^{er} septembre 2013.

En 2014, il y a lieu d'appliquer la circulaire du 16 décembre 2013 du SPP Intégration Sociale concernant la période de chauffe 2014 relative au Fonds Social Mazout.

Circulaire du 1^{er} juin 2016 concernant l'allocation de chauffage : augmentation des seuils d'intervention à partir du 1^{er} juin 2016.

Circulaire du 21 décembre 2016 concernant l'indexation du montant pour être considérée comme personne à charge dans le cadre du Fonds Social Mazout.

Circulaire du 1^{er} juin 2017 concernant l'allocation de chauffage : augmentation des seuils d'intervention à partir du 1^{er} juin 2017.

Circulaire du 1^{er} septembre 2017 concernant l'allocation de chauffage : augmentation des seuils d'intervention à partir du 1^{er} septembre 2017.

Circulaire du 21 décembre 2017 concernant l'indexation du montant pour être considérée comme personne à charge dans le cadre du Fonds Social Mazout.

Circulaire du 20 décembre 2018 concernant l'indexation du montant pour être considérée comme personne à charge dans le cadre du Fonds Social Mazout.

5. L'ARRÊTÉ ROYAL DU 21 JUIN 2001 RÉGLANT LA COMPOSITION, LES COMPÉTENCES ET LE FONCTIONNEMENT DE LA COMMISSION CONSULTATIVE FÉDÉRALE DE L'AIDE SOCIALE

Selon l'article 125 de la loi du 24 décembre 1999 portant des dispositions sociales et diverses, une Commission Consultative fédérale de l'aide sociale est créée au sein de l'Administration de l'Aide sociale du Ministère des Affaires Sociales, de la Santé publique et de l'Environnement.

Cette Commission constitue un organe consultatif et de concertation entre les pouvoirs publics et les CPAS pour les législations qui intéressent directement les CPAS et qui relèvent de la compétence fédérale.

6. LA LOI DU 20 JUILLET 2001 VISANT À FAVORISER LE DÉVELOPPEMENT DE SERVICES ET D'EMPLOIS DE PROXIMITÉ (TITRES-SERVICES)

Cette loi jette les bases de la réglementation sur les titres-services. Ce nouveau dispositif concerne l'aide à domicile de matière ménagère, la garde d'enfants, l'aide à domicile aux personnes âgées, malades ou handicapées.

Un arrêté du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale du 27 février 2003 (M.B. 09/04/2003) concernant les titres-services a fixé les modalités de mise au travail dans le cadre des Titres-services, leur financement, le contrôle et les sanctions de ce mécanisme.

La loi-programme du 22 décembre 2003 (M.B. 31/12/2003), en ses articles 63 à 81, a modifié la loi du 20 juillet 2001 visant à favoriser le développement de services et d'emplois de proximité. Les modifications précisent, entre autres, les modalités du contrat de travail Titres-services. L'arrêté royal du 12 décembre 2001 est modifié par l'arrêté royal du 9 janvier 2004 et par l'arrêté royal du 5 février 2004. La loi-programme du 9 juillet 2004 (articles 270-274) supprime la condition qui prévoit que les travailleurs doivent être inscrits comme demandeurs d'emploi pour être engagés dans le cadre des Titres-services. L'arrêté royal du 14 juillet 2004 modifie l'arrêté royal du 12 décembre 2001.

L'arrêté royal du 8 juillet 2005 (M.B.11.08.2005) modifie l'arrêté royal du 3 mai 1999. Sous certaines conditions, des travailleurs Activa peuvent devenir Sine. En pratique, cette mesure vise principalement des initiatives titres-services de CPAS qui ont sollicité une reconnaissance d'économie sociale.

L'arrêté royal du 21 décembre 2009 modifie l'arrêté du 12 décembre 2001 et limite, à partir du 1^{er} janvier 2010, le nombre maximum de titres-services par utilisateur à 500/an (au lieu de 750/an).

Loi-programme du 4 juillet 2011 — Emplois – Modifications de la loi du 20 juillet 2001 visant à favoriser le développement de services et d'emplois de proximité (M.B. 19.07.2011).

La loi vise à renforcer les conditions d'agrément des entreprises titres-services et à prendre un ensemble de mesures pour lutter davantage contre les infractions et les fraudes dans le système des titres-services.

Arrêté royal du 25 octobre 2011 modifiant l'arrêté royal du 12 décembre 2001 concernant les titres-services. (M.B. 16.11.2011)

L'arrêté généralise l'usage des titres-services électroniques à toutes les entreprises afin d'encourager l'utilisation du système électronique. Le système papier continuera toutefois d'exister parallèlement si l'utilisateur souhaite continuer à en faire usage.

7. LA LOI DU 7 JANVIER 2002 MODIFIANT LA LOI DU 8 JUILLET ORGANIQUE DES CPAS EN VUE DE MODIFIER LA DÉNOMINATION DES CPAS (M.B. 23 FEVRIER 2002)

Dans l'intitulé de la loi du 8 juillet 1976 et dans la loi organique des CPAS, les mots «centre public d'aide sociale» sont remplacés par les mots «centre public d'action sociale». Cette loi entre en vigueur deux ans après sa publication au Moniteur belge soit le 1^{er} février 2004 laissant ainsi aux CPAS le temps de s'adapter.

8. LOI DU 4 SEPTEMBRE 2002 VISANT À CONFIER AUX CENTRES PUBLICS D'AIDE SOCIALE LA MISSION DE GUIDANCE ET D'AIDE SOCIALE FINANCIÈRE DANS LE CADRE DE LA FOURNITURE D'ÉNERGIE AUX PERSONNES LES PLUS DÉMUNIES

Cette loi vise à attribuer aux CPAS *une mission légale* dans le cadre de la fourniture d'énergie aux plus démunis. Cette mission comprend deux volets : un volet d'accompagnement et de guidance sociale et budgétaire pour les consommateurs de gaz et d'électricité en difficulté de paiement et un volet d'octroi d'aide financière aux personnes dont la situation d'endettement est telle qu'elles ne peuvent plus faire face, malgré leurs efforts personnels, au paiement de leurs factures de gaz et d'électricité.

Un montant forfaitaire annuel de 37 184 euros par équivalent temps plein est octroyé aux CPAS pour couvrir la charge salariale annuelle brute de personnel et les frais liés à ce personnel.

Le financement s'effectue conformément à une double clé : le nombre de bénéficiaires de l'intervention majorée de l'assurance obligatoire soins de santé et indemnités par commune au 1^{er} janvier de l'année précédente, d'une part et le nombre de débiteurs défaillants enregistrés à la Centrale des Crédits aux Particuliers par commune au 1^{er} mars de l'année précédente, d'autre part.

Les moyens pour le financement de ces mesures viennent des fonds prévus dans le cadre de la libéralisation du marché de l'électricité.

La loi du 23 décembre 2005 portant des dispositions diverses adapte les règles de financement prévues par la loi du 4 septembre et précise que le CPAS qui est catalogué dans une classe inférieure que celle de l'année précédente sur base du calcul garde néanmoins pendant un an le nombre d'équivalents de cette année précédente.

9. TUTELLE DES MINEURS ÉTRANGERS NON ACCOMPAGNES

La loi-programme du 24 décembre 2002 a prévu des mesures pour la tutelle des mineurs étrangers non accompagnés, dont l'institution d'un service des Tutelles.

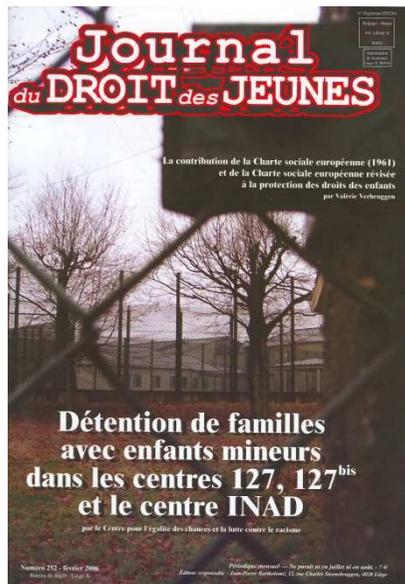
L'Arrêté Royal du 22 décembre 2003 (M.B. 22/12/2003) portant exécution du Titre XIII, Chap. 6 « Tutelle des mineurs étrangers non accompagnés » de la loi-programme du 24.12.2002 règle le fonctionnement du service des Tutelles, la nature juridique de la relation de travail entre le tuteur et le service des Tutelles, l'exercice de la mission et l'agrément du tuteur des mineurs étrangers non accompagnés

10. SERVICE DE CREANCES ALIMENTAIRES

La loi du 21 février 2003 (M.B. 28/03/2003) crée un service des créances au sein du Ministère des Finances visant à apporter une solution à la problématique du non paiement des contributions alimentaires. La loi devait initialement entrer en vigueur le 1^{er} septembre 2003. Cette loi prévoit l'abrogation de l'article 68 bis de la loi du 8 juillet 1976.

La loi-programme du 22 décembre 2003 (M.B. 31/12/2003) a prévu une entrée en vigueur partielle au 1^{er} juin 2004, mais reporte « à une date déterminée par le Roi » l'application des dispositions relatives au paiement des créances alimentaires par le Service ainsi que l'abrogation de l'article 68 bis de la loi du 8 juillet 1976.

Les CPAS continuent donc à accorder des avances suivant les règles contenues dans la loi organique, et ce jusqu'à une date indéterminée et sans recevoir ni un remboursement intégral ni aucune intervention dans les frais de personnel.



Les CPAS sont déchargés depuis le 1^{er} juin 2004 de leur mission de recouvrement des pensions alimentaires pour lesquelles des avances ont été ou seront octroyées par ces mêmes CPAS. Les modalités du transfert des dossiers sont précisées à l'arrêté royal du 25 mai 2004.

La loi du 20 juillet 2005 (M.B. 29.07.2005) portant des dispositions diverses assure le transfert des dossiers des CPAS vers le SECAL au sein du SPF Finances.

Plusieurs circulaires émanant du SPP intégration sociale ont vu le jour afin que la transition se passe au mieux.

11. ÉPANOUISSEMENT SOCIAL, SPORTIF OU CULTUREL

L'Arrêté Royal du 23 août 2004 portant des mesures de promotion de la participation sociale et l'épanouissement culturel et sportif des usagers des services des CPAS (M.B. 26 août 2004) prévoit l'octroi d'une subvention aux CPAS aux fins de favoriser la participation et l'épanouissement sportif ou culturel de leurs usagers.

L'arrêté royal du 1^{er} juin 2005 prévoit l'octroi de cette subvention pour la période du 1^{er} mai 2005 au 30 avril 2006.

Un Arrêté Royal du 27 avril 2007 (M.B. du 8.05.2007) a une nouvelle fois renouvelé la subvention de l'État en faveur des mesures de promotion de participation sociale et l'épanouissement culturel et sportif des usagers des CPAS. En 2006, une nouvelle mesure a été intégrée dans le dispositif : le subsidie « Internet pour tous ». L'allocation maximum s'élève à 100 € par bénéficiaire pour l'achat d'un ordinateur recyclé via les filières de reconditionnement.

L'arrêté royal du 30 août 2008 (M.B. 5.11.2008) vise l'octroi d'une subvention aux CPAS (pour la période 2008-2009), en vue de favoriser la participation sociale et l'épanouissement culturel et sportif de leurs usagers.

L'arrêté royal du 10 septembre 2009 (M. B. 09.10.2010) prévoit l'octroi d'une subvention de 4 722 666 € aux CPAS pour 2009.

L'arrêté royal du 30 juillet 2010 (M. B. 30.07.2010) prévoit l'octroi d'une subvention octroyée pour 2010 aux CPAS en vue de favoriser la participation sociale et l'épanouissement culturel et sportif de leurs usagers. Une subvention particulière (4 200 000 €) est en outre octroyée aux CPAS pour les activités liées à la non-reproduction de la pauvreté chez les enfants.

L'arrêté royal du 12 avril 2011 (M. B. 22.04.2011) prévoit l'octroi d'une subvention de 1 750 675 € octroyée pour 2011 aux CPAS en vue de favoriser la participation sociale et l'épanouissement culturel et sportif de leurs usagers. Une subvention particulière (1 050 000 €) est en outre octroyée aux CPAS pour les activités liées à la non-reproduction de la pauvreté des enfants des usagers du centre.

L'arrêté royal du 12 juillet 2012 (M. B. 10.08.2012) prévoit l'octroi d'une subvention de 7 149 900 € octroyée pour 2012 aux CPAS en vue de favoriser la participation sociale et l'épanouissement culturel et sportif de leurs usagers. Une subvention particulière (4 288 000 €) est en outre octroyée aux CPAS pour les activités liées à la non-reproduction de la pauvreté des enfants des usagers du centre.

L'arrêté royal du 10 juillet 2013 (M.B. 27.03.2013) prévoit l'octroi d'une subvention de 6 796 000 € pour 2013 aux CPAS en vue de favoriser la participation sociale et l'épanouissement culturel et sportif de leurs usagers. Une subvention particulière (4 288 000 €) est en outre octroyée aux CPAS pour les activités liées à la non-reproduction de la pauvreté chez les enfants des usagers du centre.

L'arrêté royal du 11 mars 2014 portant des mesures de promotion de la participation et de l'activation sociale des usagers des services des centres publics d'action sociale pour l'année 2014 (M.B. 27.03.2013) prévoit l'octroi d'une subvention de 6 829 000 € pour 2014 aux CPAS en vue de favoriser la participation sociale et l'épanouissement culturel et sportif de leurs usagers.

L'arrêté royal du 27 mars 2015 portant des mesures de promotion de la participation et de l'activation sociale des usagers des services des centres publics d'action sociale pour l'année 2015 (M.B. 07.04.2015) prévoit l'octroi d'une subvention de 5 649 000 € pour 2015 aux CPAS en vue de favoriser la participation sociale et l'épanouissement culturel et sportif de leurs usagers.

L'arrêté royal du 15 février 2016 portant des mesures de promotion de la participation et de l'activation sociale des usagers des services des centres publics d'action sociale pour l'année 2016 (M.B. 29.02.2016) prévoit l'octroi d'une subvention de 5 615 400 € pour 2016 aux CPAS en vue de favoriser la participation sociale et l'épanouissement culturel et sportif de leurs usagers.

Une subvention particulière de 3 743 600 est en outre octroyée aux CPAS pour leurs activités liées à la non-reproduction de la pauvreté chez les enfants des usagers des centres.

Circulaire du 20 décembre 2016 relative à la subsidiation destinée à la promotion de la participation et l'activation sociale des usagers des CPAS à partir de 2017.

Circulaire du 29 mai 2017 relative à l'octroi du subside destiné à la promotion de la participation et l'activation sociale des usagers des CPAS à partir de 2017. Cette circulaire précise les nouvelles données que les CPAS doivent introduire dans l'application du « rapport unique ». Ces nouvelles données visent à permettre d'analyser l'efficacité de l'octroi aux CPAS des subventions relatives à la participation de l'activation sociale (AR. 17.01.2017).

Arrêté royal du 24 septembre 2017 AR portant octroi d'une intervention financière à certains centres publics d'action sociale suite à la réforme des mesures de promotion de la participation et de l'activation sociale des usagers pour l'année 2018. Un subside de 2 980 500 EUR est réparti entre les CPAS mentionnés dans cet arrêté en vue de favoriser la participation sociale et l'épanouissement culturel et sportif de leurs usagers. La période de subvention court du 01.01.2018 au 31.12.2018. Cette subvention peut également être utilisée pour les activités liées à la non-reproduction de la pauvreté chez les enfants des usagers des centres.

Arrêté Royal du 23 février 2018 portant des mesures de promotion de la participation et de l'activation sociale des usagers des services des CPAS pour l'année 2018 (M.B. 29.3.2018)

Un subside de 15 588 996 euros est réparti entre les CPAS mentionnés dans l'arrêté en vue de favoriser la participation sociale et l'épanouissement culture et sportif de leurs usagers.

12. CONNEXION DES CPAS A LA BANQUE CARREFOUR

La Circulaire du SPF Intégration Sociale, Lutte contre la Pauvreté et Économie Sociale du 18 février 2004 présente les avantages qu'offre la connexion des CPAS à la Banque Carrefour.

L'arrêté royal du 4 MARS 2005 (M.B. 31.03.2005) étend le réseau de la Sécurité sociale au CPAS, en ce qui concerne leurs missions relatives au droit à l'aide sociale, en application de l'article 18 de la loi du 15 janvier 1990 relative à l'institution et à l'organisation d'une Banque Carrefour de la Sécurité Sociale.

Les CPAS sont assimilés à des institutions de sécurité sociale et les données relatives au droit à l'aide sociale traitées par les centres sont assimilées à des données sociales.

Selon l'arrêté royal du 9 avril 2007 (M.B. 3.05.2007), l'avis de l'octroi des secours du ministère se fait par voie électronique par le biais du réseau de la sécurité sociale, selon un modèle accepté par le SPP Intégration Sociale à partir du 1^{er} avril 2007.

Délibération n° 11/042 de la Banque Carrefour de la Sécurité Sociale du 7 juin 2011 relative à la communication de données à caractère personnel au secrétaire et au gestionnaire financier des CPAS.

Arrêté ministériel du 8 septembre 2016 modifiant l'annexe de l'arrêté royal du 1^{er} décembre 2013 relatif aux conditions minimales de l'enquête sociale établie conformément à l'article 9 bis de la loi du 2 avril 1965 relative à la prise en charge des secours accordés par les CPAS (M.B. 29.09.2016)

Les CPAS doivent disposer, pour le 1^{er} novembre 2016 au plus tard, de tous les flux électroniques mentionnés dans la liste annexée au présent arrêté lors de l'enquête sociale établie en vue de constater l'existence et l'étendue du besoin de l'aide sociale. Ces flux électroniques sont ceux qui transitent, via la Banque-Carrefour de la Sécurité Sociale, entre le SPP Intégration sociale ou d'autres institutions partenaires et les CPAS.



Arrêté ministériel du 8 septembre 2016 modifiant l'annexe de l'arrêté royal du 1^{er} décembre 2013 relatif aux conditions minimales de l'enquête sociale établie conformément à l'article 19 §1^{er} de la loi du 26 mai 2002 concernant le droit à l'intégration sociale (M.B. 29.09.2016)

CPAS doivent disposer, pour le 1^{er} novembre 2016 au plus tard, de tous les flux électroniques mentionnés dans la liste annexée au présent arrêté lors de la réalisation de l'enquête sociale dans le cadre du droit à l'intégration sociale. Ces flux électroniques sont ceux qui transitent, via la Banque-Carrefour de la Sécurité Sociale, entre le SPP Intégration sociale ou d'autres institutions partenaires et les CPAS.

13. SUBVENTION DES GARANTIES LOCATIVES

L'arrêté royal du 18 juin 2004 (M.B. 16 juillet 2004) prévoit l'octroi d'une subvention aux CPAS dans les frais de constitution de garanties locatives en faveur de personnes qui ne peuvent faire face au paiement de celles-ci.

Cette subvention constitue une intervention forfaitaire dans les frais afférents à l'aide sociale accordée sous toute forme légale de garantie locative à l'intervention des CPAS.

L'arrêté royal du 21 avril 2007 (M.B. 2.05.2007) prévoit une subvention du CPAS pour l'année 2007.

L'arrêté royal du 28 juillet 2008 (M.B. 01.09.2008) prévoit l'octroi d'une subvention pour l'année 2008 aux CPAS.

L'arrêté royal du 9 décembre 2009 (M.B. 05.02.2010) prévoit l'octroi d'une subvention pour l'année 2009 aux CPAS.

L'arrêté royal du 26 août 2010 (M.B. 16.09.2010) prévoit l'octroi d'une subvention pour l'année 2010 aux CPAS.

L'arrêté royal du 19 août 2011 (M.B. 5.10.2011) prévoit l'octroi d'une subvention pour l'année 2011 aux CPAS. (662 100 €)

L'arrêté royal du 4 décembre 2012 prévoit l'octroi d'une subvention pour l'année 2012 aux CPAS. (662 750 €)

L'arrêté royal du 6 décembre 2013 prévoit l'octroi d'une subvention pour l'année 2013 aux CPAS. (556 825 €)

L'arrêté royal du 11 novembre 2014 (M.B. 8.12.2014) prévoit l'octroi d'une subvention pour l'année 2014 aux CPAS. (571 850 €)

L'arrêté royal du 18 novembre 2015 (M.B. 4.12.2015) prévoit l'octroi d'une subvention pour l'année 2015 aux CPAS. (597 800 €)

L'arrêté royal du 11 septembre 2016 (M.B. 20.09.2016) prévoit l'octroi d'une subvention pour l'année 2016 aux CPAS. (507 375 €)

L'arrêté royal du 23 mai 2017 (M.B. 19.09.2017) prévoit l'octroi d'une subvention pour l'année 2017 aux CPAS. (506 675 €)

L'arrêté royal du 23 février 2018 (M.B. 29.3.2018) portant octroi d'une subvention pour l'année 2018 aux CPAS dans les frais de constitution de garanties locatives en faveur de personnes qui ne peuvent faire face au paiement de celles-ci. (506 025 €)

Cette subvention est destinée à encourager les CPAS à intervenir par une décision d'octroi d'aide sociale sous la forme de constitution de garanties locatives en faveur des personnes qui ne peuvent faire face au paiement de celles-ci.

L'octroi de la subvention est conditionné au fait que le CPAS établisse les modalités d'un plan de remboursement correspondant au montant de la garantie locative accordée, en tenant compte de la capacité contributive de la personne aidée.

14. SUBSIDE FÉDÉRAL POUR LA GUIDANCE ET L'ACCOMPAGNEMENT D'AYANTS DROIT DANS LEUR ACCÈS AU MARCHÉS DU TRAVAIL (subside 500 euros)

L'arrêté royal du 23 septembre 2004 détermine l'intervention financière du CPAS pour la guidance et l'accompagnement d'un ayant droit à l'intégration sociale ou à une aide sociale financière visant sa mise à l'emploi en entreprise. Cette disposition vise la création d'un module de guidance et d'accompagnement des ayants droit à l'intégration sociale ou à une aide sociale financière dans leur démarche de recherche d'emploi. Pour réaliser cette guidance et cet accompagnement, les CPAS doivent conclure un partenariat avec un partenaire agréé par l'Orbem.

15. LOI DU 13 DÉCEMBRE 2005 — RÈGLEMENT COLLECTIF DE DETTES

La loi du 13 décembre 2005 modifie les articles 81, 104, 569, 578, 580, 583 et 1395 du Code Judiciaire. La compétence dans le contentieux en matière de règlement collectif de dettes est transférée aux juridictions du travail au plus tard le 1^{er} septembre 2007. Il est créé au sein de chaque juridiction du travail une chambre au moins, compétente pour le contentieux relatif au règlement collectif de dettes composées d'un juge unique au tribunal du travail. Arrêté royal du 3 juin 2007 (M.B. 21.06.2007). Les dispositions des lois du 13 décembre 2005 relatives à la requête contradictoire devant les juridictions du travail et au transfert de compétence du contentieux relatif au règlement collectif de dettes aux juridictions du travail entrent en vigueur le 1^{er} septembre 2007. Le transfert automatique vers les juridictions du travail de tous les dossiers de règlement collectif de dettes toujours pendants, devant les juges des saisies se feront au 1^{er} septembre 2008.

16. VOLONTARIAT ET DIS

L'arrêté royal du 15 février 2007 règle certains aspects de la coexistence du volontariat et du droit à l'intégration sociale (M.B. 7.05.2007). Le demandeur qui souhaite exercer un volontariat doit en informer préalablement le CPAS.

17. TUTELLE ADMINISTRATIVE

L'arrêté du Collège de la Commission Communautaire Française du 23 octobre 2008 (M.B. 6.11.2008) concerne l'envoi électronique des actes soumis à la tutelle administrative en vertu de la loi organique du 8 juillet 1976 relative aux CPAS.

18. RÈGLES D'ATTRIBUTION DES LOGEMENTS

L'Ordonnance du 17 juillet 2003 portant le code bruxellois du logement qui a été modifiée à de nombreuses reprises vise à préserver le parc de logements des pouvoirs publics en Région Bruxelloise et a établi des règles minimales en matière d'attribution de ces logements.

Arrêté du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale du 21 décembre 2017 relatif aux règles applicables aux logements mis en location par certains opérateurs immobiliers publics et par les agences immobilières sociales (M.B. 28 mai 2018).

19. RAPPORT ANNUEL UNIQUE

La loi du 30 décembre 2009 (M.B. 31.12.2009) prévoit en son article 158 que le rapport annuel unique doit être envoyé à l'État par voie électronique.

Circulaire du 22 janvier 2016 concernant le rapport unique — accès à l'application web du rapport unique.

L'État fédéral subventionne de multiples mesures par l'intermédiaire des CPAS. Ceux-ci doivent rendre des rapports sur ces subventions à des moments différents et avec des modalités différentes. Un rapport unique reprenant 6 mesures a été mis au point afin de rationaliser cette charge administrative.

20. ARRÊTÉ DU COLLEGE REUNI DU 3 DÉCEMBRE 2009

Fixant les normes d'agrément auxquelles doivent répondre les établissements d'accueil ou d'hébergement pour personnes âgées et précisant les définitions de groupement et de fusion ainsi que les normes particulières qu'ils doivent respecter.

La Circulaire du 1^{er} mars 2011 des membres du Collège Réuni de la COCOM apporte diverses clarifications sur l'arrêté du 3 décembre 2009.

21. ARRÊTÉ DU GOUVERNEMENT DE LA RÉGION DE BRUXELLES – CAPITALE DU 4 JUIN 2009 fixant les normes énergétiques applicables aux projets subventionnés de travaux visant l'utilisation rationnelle de l'énergie dans les bâtiments appartenant aux communes et CPAS (M.B. 9.12.2010, Ed 2.)

22. RÉGION DE BRUXELLES-CAPITALE — TUTELLE ADMINISTRATIVE – ENVOI ÉLECTRONIQUE

L'arrêté ministériel du Collège réuni de la Commission communautaire commune du 21 juin 2012 (M.B. 6.07.2012) fixe les modalités pratiques de l'envoi électronique des actes des autorités des CPAS dans le cadre de la tutelle administrative.

23. RÉGION DE BRUXELLES-CAPITALE — STATUT ADMINISTRATIF ET PÉCUNIAIRE DES SECRÉTAIRES ET RECEVEURS

L'arrêté ministériel du Collège réuni de la Commission communautaire commune du 24 janvier 2013 modifie l'arrêté du Collège réuni du 4 décembre 2008 qui fixe les dispositions générales des statuts administratif et pécuniaire des secrétaires et receveurs des CPAS.

24. CIRCULAIRE DE FEDASIL DU 1^{ER} SEPTEMBRE 2015 relative à la décision du Conseil des ministres du 28 août 2015 - places II-A complémentaires. La Belgique fait face à une forte hausse du nombre de demandeurs d'asile, entraînant un accroissement du taux d'occupation au sein des structures d'accueil. Par cette circulaire, Fedasil fait appel aux CPAS afin de coordonner les efforts face à cet afflux de demandeurs d'asile en étendant la capacité des ILA existantes ou en ouvrant de nouvelles places ILA par l'intermédiaire de la conclusion d'une convention à durée indéterminée,

25. PROJET MEDIPRIMA

Circulaire du 22 décembre 2017 relative au projet MédiPrima — adaptation et extension. Cette circulaire clarifie les adaptations réalisées pour améliorer la première phase du projet MédiPrima. Cette phase concerne la prise en charge par les CPAS de toutes les factures des établissements de soins relatives aux personnes qui ne bénéficient pas d'une assurance maladie-invalidité et qui ne peuvent s'inscrire auprès d'une mutuelle en Belgique.

26. ILA — PERSONNES AVEC BESOINS SPECIFIQUES

Circulaire du 29 juin 2017 concernant la mise en œuvre tarif augmenté lié aux personnes avec besoins spécifiques

Afin de remédier au manque important de places d'accueil pour certains groupes spécifiques, Fedasil souhaite introduire un nouveau concept nommé le « tarif augmenté lié à la personne » sous la forme d'un projet pilote. En proposant un tarif augmenté lié à la personne (au lieu de la place), Fedasil souhaite encourager l'accueil en ILA de certaines catégories de personnes rencontrant des besoins spécifiques (personnes malades ou MENA).

Circulaire du 1^{er} août 2017 — Instruction : Tarif lié à la personne avec besoin spécifique en initiative locale d'accueil : Explication quant au processus de désignation et suivi

Le mineur étranger non-accompagné (MENA), se trouvant actuellement en deuxième ou troisième phase, ou le bénéficiaire de l'accueil identifié comme groupe-cible médical peuvent bénéficier du tarif augmenté au sein des initiatives locales d'accueil (ILA). Cette circulaire comporte les modalités et conditions pour les groupes-cibles médicaux et pour les MENA.

27. SECRET PROFESSIONNEL

76.1. Loi du 6 juillet 2017 portant simplification, harmonisation, informatisation et modernisation de dispositions de droit civil et de procédure civile ainsi que du notariat, et portant diverses mesures en matière de justice — Titre 19 - (art. 312 — 314)

Le taux de la peine pour violation du secret professionnel est augmenté et une exception importante au secret professionnel est introduite dans le Code pénal dans le cadre « d'une concertation de cas ».

76.2. Circulaire du 20 juillet 2017 relative à la mise en œuvre de la loi du 17.05.2017 modifiant le Code d'Instruction Criminelle en vue de promouvoir la lutte contre le terrorisme

Cette circulaire informe les membres du personnel des CPAS sur la communication active d'information en vue de promouvoir la lutte contre le terrorisme. Elle clarifie comment l'échange d'informations se fera en pratique et clarifie aussi la communication passive d'information dans le cadre de laquelle le procureur de Roi adressera une demande d'information au CPAS. Ce nouveau mode d'échange d'informations entre en vigueur le 01.09.2017.

28. DROIT A L'AIDE SOCIALE — ARTICLE 57 SEXIES DE LA LOI DU 8 JUILLET 1976

Circulaire du 13 juillet 2017 relative à l'arrêt n° 61/2017 de la Cour constitutionnelle du 18.05.2017 concernant l'art. 57sexies de la loi du 08.07.1976 organique des CPAS M.B. 19.07.2017

La Cour constitutionnelle a annulé l'art. 57sexies de la loi du 08.07.1976 organique des CPAS dans son arrêt n° 61/2017 du 18.05.2017. Cette circulaire informe les CPAS que, suite à l'annulation de l'art. 57sexies, les personnes autorisées à séjourner dans le cadre de l'art. 9bis de la loi du 15.12.1980 sur l'accès au territoire, le séjour, l'établissement et l'éloignement des étrangers en raison d'une carte professionnelle ou d'un permis de travail B qui possèdent une autorisation de séjour limité en Belgique (carte A) peuvent prétendre au droit à l'aide sociale.

Les annulations prononcées par la Cour constitutionnelle ont « une autorité absolue de chose jugée ». Cela signifie qu'à dater de la publication au Moniteur belge, cet arrêt s'impose à tous.

Les nouvelles décisions prises à dater de la publication de l'arrêt n° 61/2017 de la Cour constitutionnelle au Moniteur belge doivent se conformer au nouveau droit en vigueur. Il convient dès lors de procéder à la révision de toutes les décisions en cours. Par décision « en cours », sont visées les décisions qui ont pris cours avant la date de publication de l'arrêt au Moniteur belge et dont la durée s'étend au-delà de cette date. A compter de la date de publication de cette circulaire, le CPAS dispose de quatre mois pour revoir les dossiers concernés.

La présente circulaire abroge la circulaire ministérielle du 22.01.2016 relative à l'interprétation de l'art. 57sexies de la loi organique des CPAS. La présente circulaire abroge également le point 2 de la circulaire ministérielle du 10.07.2013 contenant la loi-programme du 28.06.2013.

29. LOI DU 2 AVRIL 1965 — ÉTENDUE DU CHAMP D'APPLICATION DE L'ARTICLE 9 TER

L'arrêté royal du 2 octobre 2017 étend le champ d'application de l'article 9ter de la loi du 02.04.1965 relative à la prise en charge des secours accordés par les centres publics d'action sociale à l'aide médicale octroyée par des médecins généralistes.

30. FEDASIL — RÉCUPÉRATION DES RESERVES

Circulaire du 21 février 2018 de FEDASIL relative à l'appel aux CPAS à la souscription pour l'utilisation libre des réserves cumulées ILA et instructions dans le cadre des suppressions progressives des réserves actuelles et de la constitution des réserves.

La présente circulaire précise les nouvelles règles instaurées par Fedasil pour la récupération des réserves ILA (initiatives locales d'accueil).

En 2018, une règle transitoire s'appliquera : les CPAS pourront utiliser librement 25 % des réserves cumulées en 2017.

À partir de 2019, les CPAS ne pourront plus conserver qu'une réserve de 10 % au maximum des subsides versés. Le reste (90 %) sera récupéré par Fedasil.

80. TRAITEMENT DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL — RGPD

Loi du 30 juillet 2018 relative à la protection des personnes physiques à l'égard des traitements de données à caractère personnel

La présente loi met en œuvre et complète certaines dispositions du RGPD (Règlement général sur la protection des données) afin d'instaurer un cadre légal pour le traitement des données à caractère personnel. La loi prévoit également plusieurs régimes dérogatoires au RGPD, dont celui relatif aux services ayant exclusivement et principalement des compétences de recherche, détection d'infraction pénales (les services de police).

En outre, la loi accorde de nouvelles compétences à l'Organe de contrôle de l'information policière (COC).

Enfin, la loi du 08.12.1992 sur la vie privée est abrogée.

1.4. ORGANISATION INTERNE DU C.P.A.S.

1.4.1. LE CONSEIL DE L'ACTION SOCIALE

Le CPAS d'Uccle est administré par un conseil de l'action sociale composé de 13 membres.

En application de l'article 24 de la loi du 8 juillet 1976, le conseil de l'action sociale règle tout ce qui est de la compétence du CPAS, à moins que la loi n'en dispose autrement.

Le bourgmestre peut assister avec voix consultative aux séances du conseil de l'action sociale ou s'y faire représenter par un échevin désigné par le collège des bourgmestres et échevins.

1.4.2. LE BUREAU PERMANENT ET LES DIVERS COMITÉS

Le conseil de l'action sociale du CPAS d'Uccle a constitué en son sein :

- un bureau permanent, chargé de l'expédition des affaires courantes et auquel il peut déléguer, en outre, d'autres attributions bien définies, qui est composé de 4 membres ;
- un comité spécial du service social, qui prend les décisions concernant les demandes d'aides sociales individuelles et qui est composé de 8 membres ;
- un comité spécial du patrimoine, composé de 8 membres ;
- un comité de gestion des homes Brugmann et Neckersgat, composé de 8 membres ;
- un comité de gestion de la Cité Asselbergs — Maison d'enfants et crèche, composé de 8 membres.

1.4.3. LE PRÉSIDENT DU CONSEIL

Il est élu au sein du conseil de l'action sociale.

Le président dirige les activités du centre.

Il veille à l'instruction préalable des affaires soumises au conseil, au bureau permanent et aux comités spéciaux.

Il convoque les réunions et en arrête l'ordre du jour.

Il est chargé de l'exécution des décisions du conseil, du bureau permanent et des Comités spéciaux.

Il signe avec le Secrétaire les délibérations du conseil, du bureau permanent et des comités spéciaux, les publications, les actes et la correspondance du CPAS.

Il peut, en cas d'urgence, et dans les limites fixées par le règlement d'ordre intérieur, décider l'octroi d'une aide. Pour les personnes sans abri, il doit, dans les limites du règlement d'ordre intérieur, accorder l'aide urgente requise.

Le président assiste avec voix consultative aux réunions du collège des bourgmestres et échevins à son initiative ou à l'initiative du bourgmestre.

1.4.4. LE COMITÉ DE CONCERTATION

Une concertation a lieu au moins tous les trois mois entre une délégation du conseil de l'action sociale et une délégation du conseil communal. Ces délégations constituent conjointement le comité de concertation.

Elles comprennent en tout cas le bourgmestre ou l'échevin désigné par celui-ci et le président du conseil de l'action sociale.

Les secrétaires de la commune et du CPAS assurent le secrétariat du comité de concertation.

La concertation doit, d'une part, être préalable aux décisions prises par le C.P.A.S. qui ont une incidence sur le budget de la Commune, mais d'autre part, elle est obligatoire également à l'égard des décisions communales qui peuvent avoir une incidence pour le C.P.A.S. (statut administratif et pécuniaire du personnel, création ou extension de services ou établissements à finalité sociale envisagée par la Commune).

Le comité de concertation veille à établir annuellement un rapport relatif aux économies d'échelle et aux suppressions des doubles emplois ou chevauchement d'activités du CPAS et de la commune.

Durant l'année 2018, le comité de concertation s'est réuni à 4 reprises.



RAPPORT ANNUEL 2018

LISTE des MEMBRES du CONSEIL du CPAS

LISTE DES MEMBRES DU CONSEIL DE L'ACTION SOCIALE AU 28.06.2017

M.	Stefan CORNELIS Rue Gatti de Gamond, 251/2 - Uccle	Président (à partir du 28.06.2017)
M.	Francis COCHEZ Avenue de Messidor, 202/13 - Uccle	Membre
M.	Yves MORAINE Rue Basse, 142 – Uccle	Membre
M.	Guy de HALLEUX Rue Joseph Bens, 70 - Uccle	Membre
M.	Jacques MARTROYE de JOLY Avenue de la Ramée, 12 - Uccle	Membre
M.	Stéphane ROYER Rue Joseph Bens, 57/4 - Uccle	Membre
M.	Michel COHEN Rue Gatti de Gamond, 250 - Uccle	Membre
Mme	Béatrice CHARLIER Chaussée de Saint Job, 273 /14 - Uccle	Membre
Mme	Kathleen DELVOYE Drève de Carloo, 1 - Uccle	Membre
M.	Emmanuel DE BOCK Vieux chemin, 8 – Uccle	Membre
Mme	Dominique WERY Rue Lincoln, 70/8 - Uccle	Membre
M.	Eric MERCENIER Avenue Brugmann, 406 - Uccle	Membre
M.	Jean REBUFFAT Rue de la Pêcherie, 214 - Uccle	Membre
M.	Marc VANDENBERGHEN	Secrétaire

Au 28.06.2017

MEMBRES DU BUREAU PERMANENT

M. Stefan CORNELIS
M. Marc VANDENBERGHEN
M. Guy de HALLEUX
M. Stéphane ROYER
Mme. Dominique WERY

MEMBRES DU COMITE SPECIAL DU SERVICE SOCIAL

M. Stefan CORNELIS
M. Marc VANDENBERGHEN
M. Yves MORAINÉ
M. Jacques MARTROYE de JOLY
M. Michel COHEN
Mme. Béatrice CHARLIER
Mme. Kathleen DELVOYE
M. Emmanuel DE BOCK
M. Jean REBUFFAT

MEMBRES DU COMITE DE GESTION DU HOME BRUGMANN ET DU DOMAINE DU NECKERSGAT

M. Stefan CORNELIS
M. Marc VANDENBERGHEN
M. Francis COCHEZ
M. Guy de HALLEUX
M. Jacques MARTROYE de JOLY
M. Stéphane ROYER
M. Michel COHEN
M. Emmanuel DE BOCK
M. Jean REBUFFAT

MEMBRES DU COMITE DE GESTION DE LA CITE ASSELBERGS – MAISON D'ENFANTS ET CRECHE

M. Stefan CORNELIS
M. Marc VANDENBERGHEN
M. Francis COCHEZ
M. Guy de HALLEUX
M. Jacques MARTROYE de JOLY
M. Stéphane ROYER
Mme Kathleen DELVOYE
M. Emmanuel DE BOCK
M. Jean REBUFFAT

MEMBRES DU COMITE DE GESTION DU PATRIMOINE

M. Stefan CORNELIS
M. Marc VANDENBERGHEN
M. Francis COCHEZ
M. Guy de HALLEUX
M. Jacques MARTROYE de JOLY
M. Stéphane ROYER
Mme. Kathleen DELVOYE
Mme. Dominique WERY
M. Eric MERCENIER

MEMBRES DU COMITE DE CONCERTATION AVEC LA COMMUNE

M. Stefan CORNELIS
M. Marc VANDENBERGHEN
M. Guy de HALLEUX
M. Jacques MARTROYE de JOLY
M. Emmanuel DE BOCK

MEMBRES DELEGUES – VERIFICATION DE LA CAISSE ET DES ECRITURES DU RECEVEUR

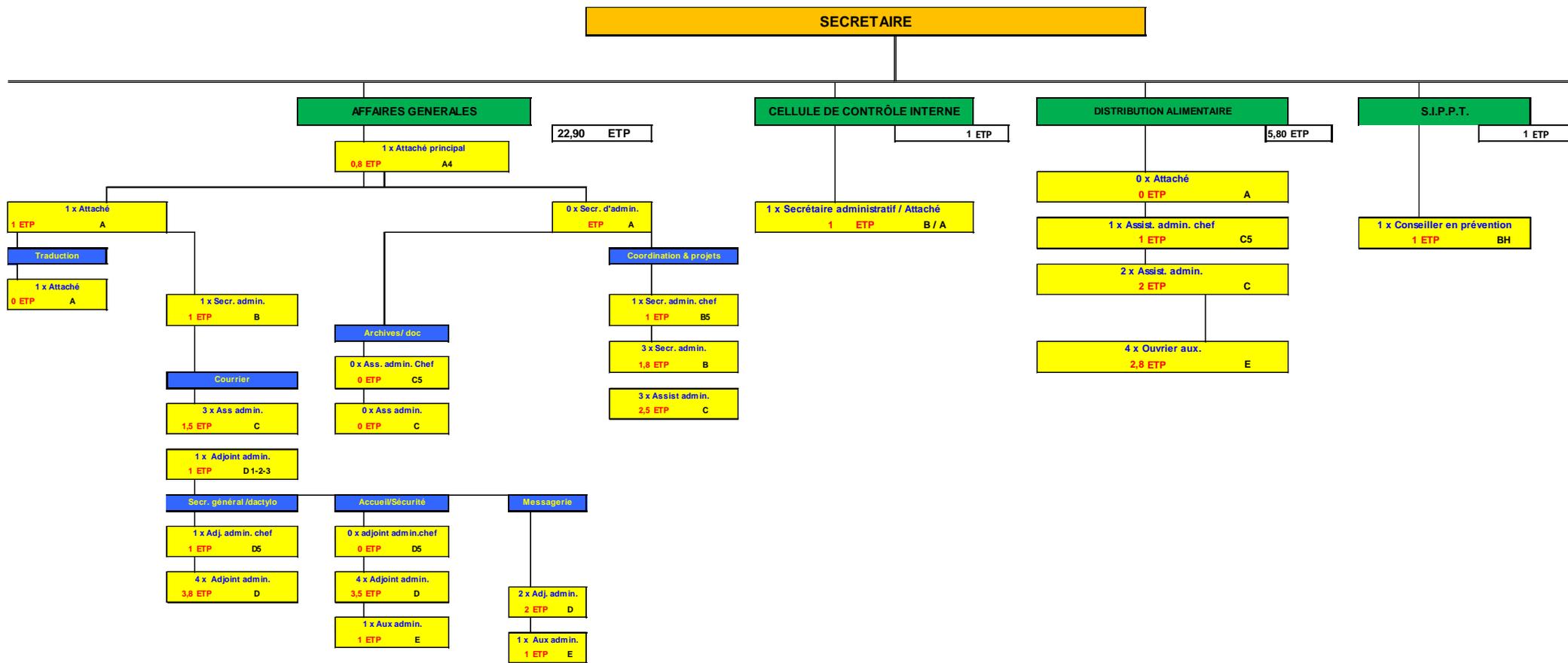
M. Michel COHEN
M. Emmanuel DE BOCK
M. Eric MERCENIER



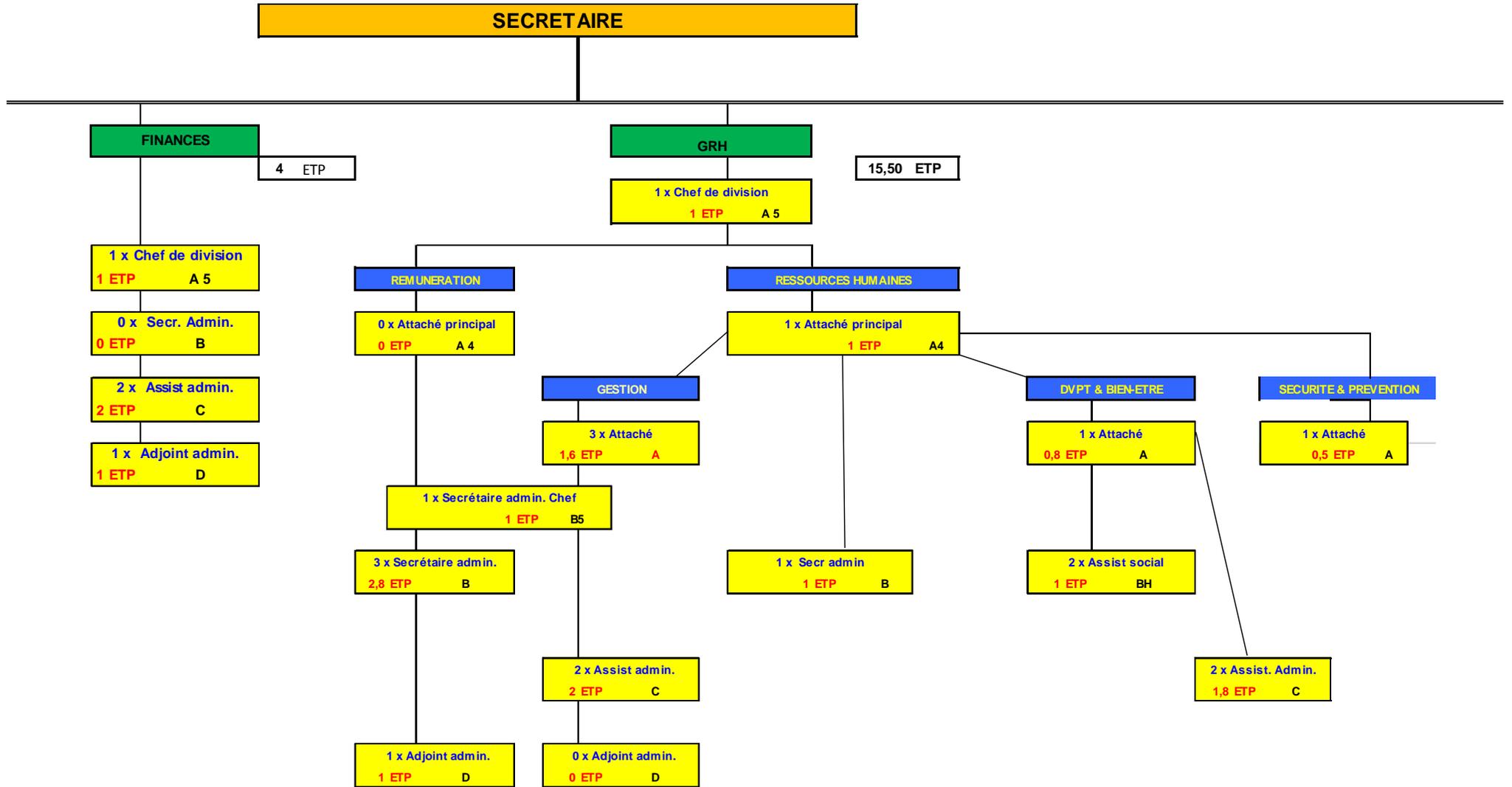
RAPPORT ANNUEL 2018

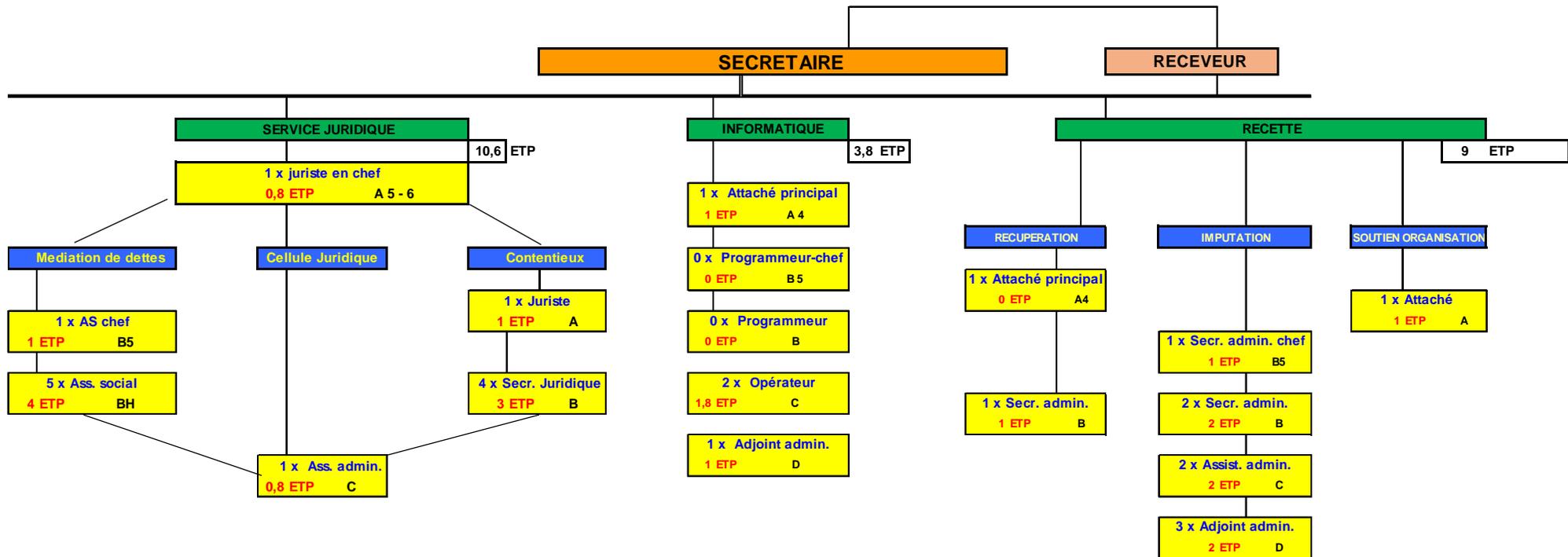
ORGANIGRAMME du CPAS

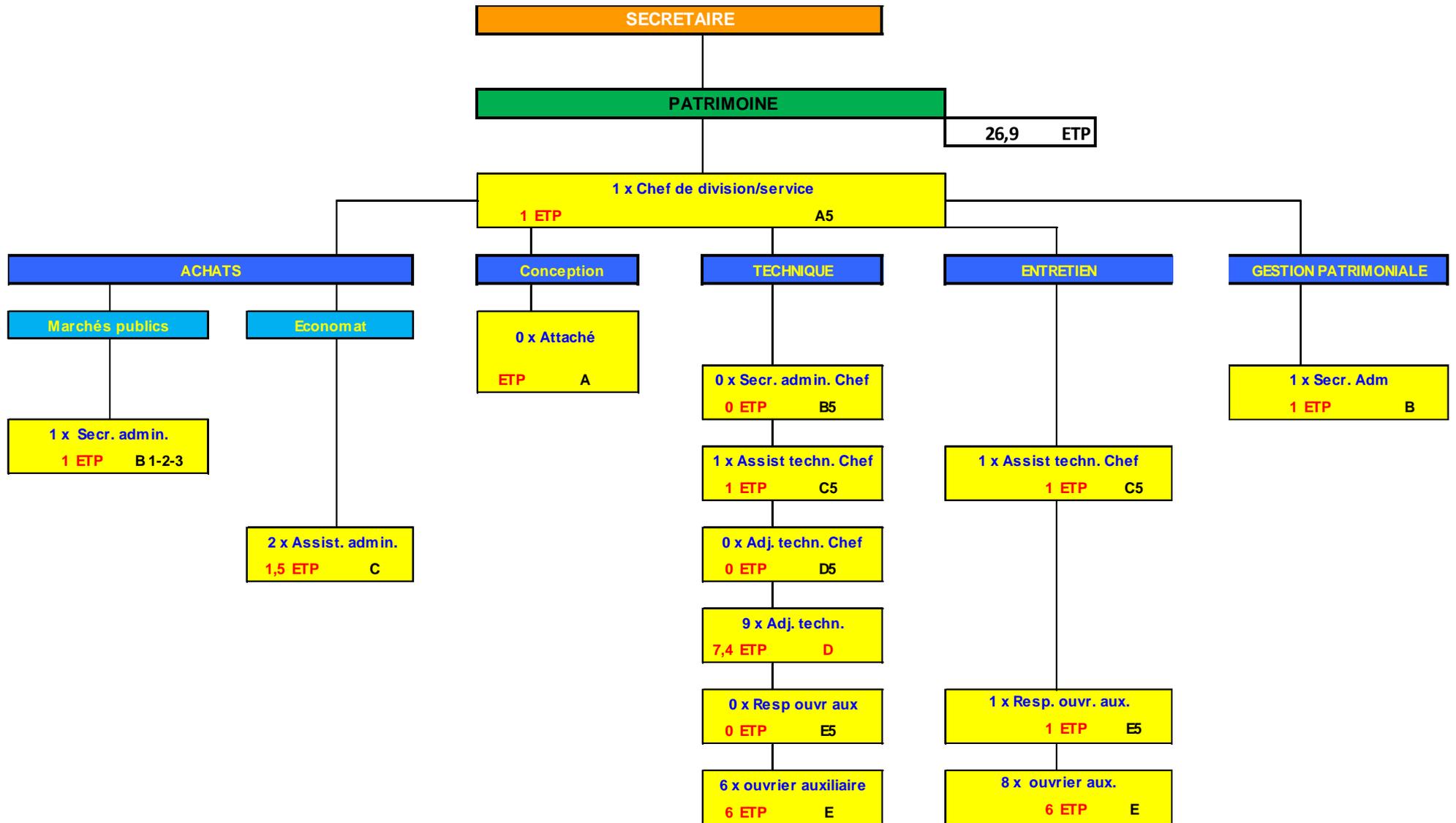
ADMINISTRATION CENTRALE 1 31.12.18



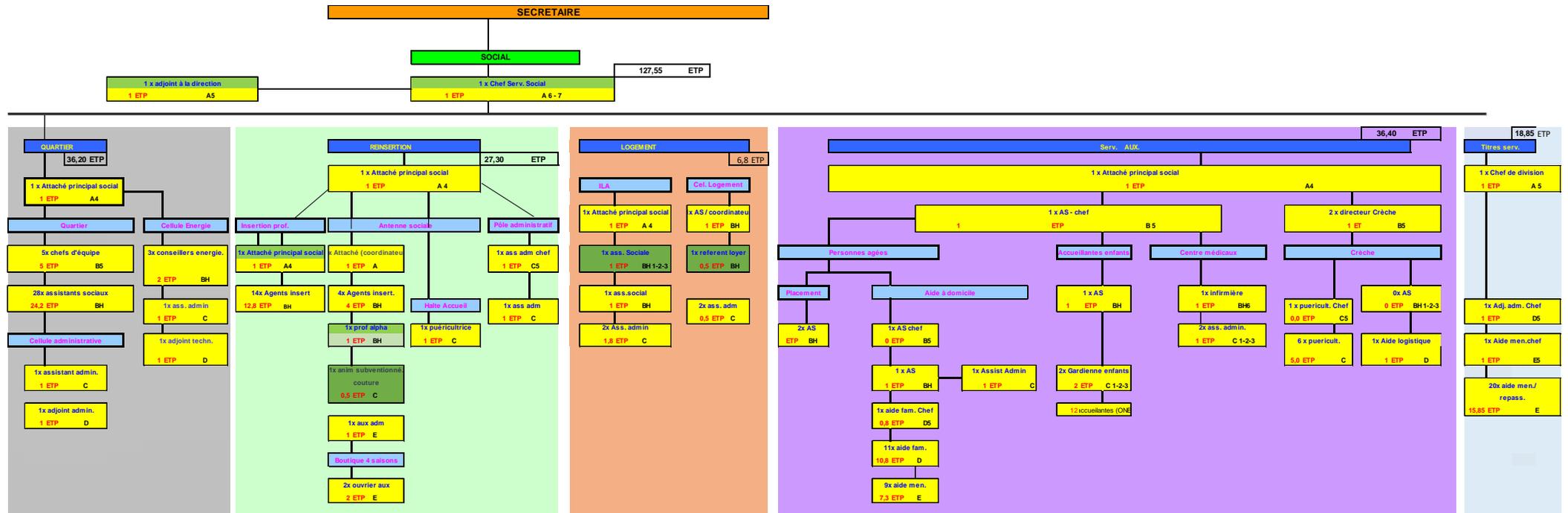
ADMINISTRATION CENTRALE 2 31.12.18

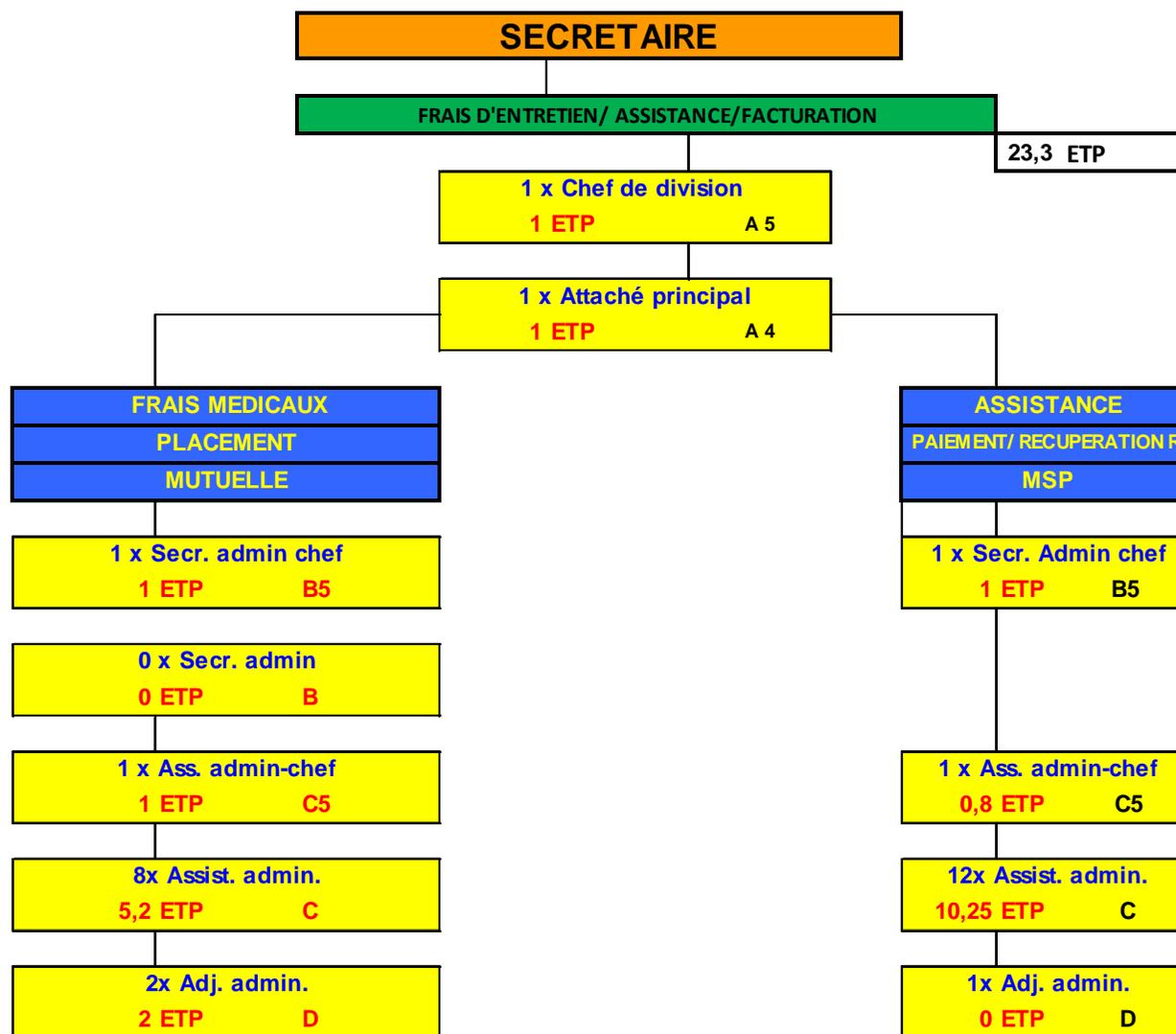


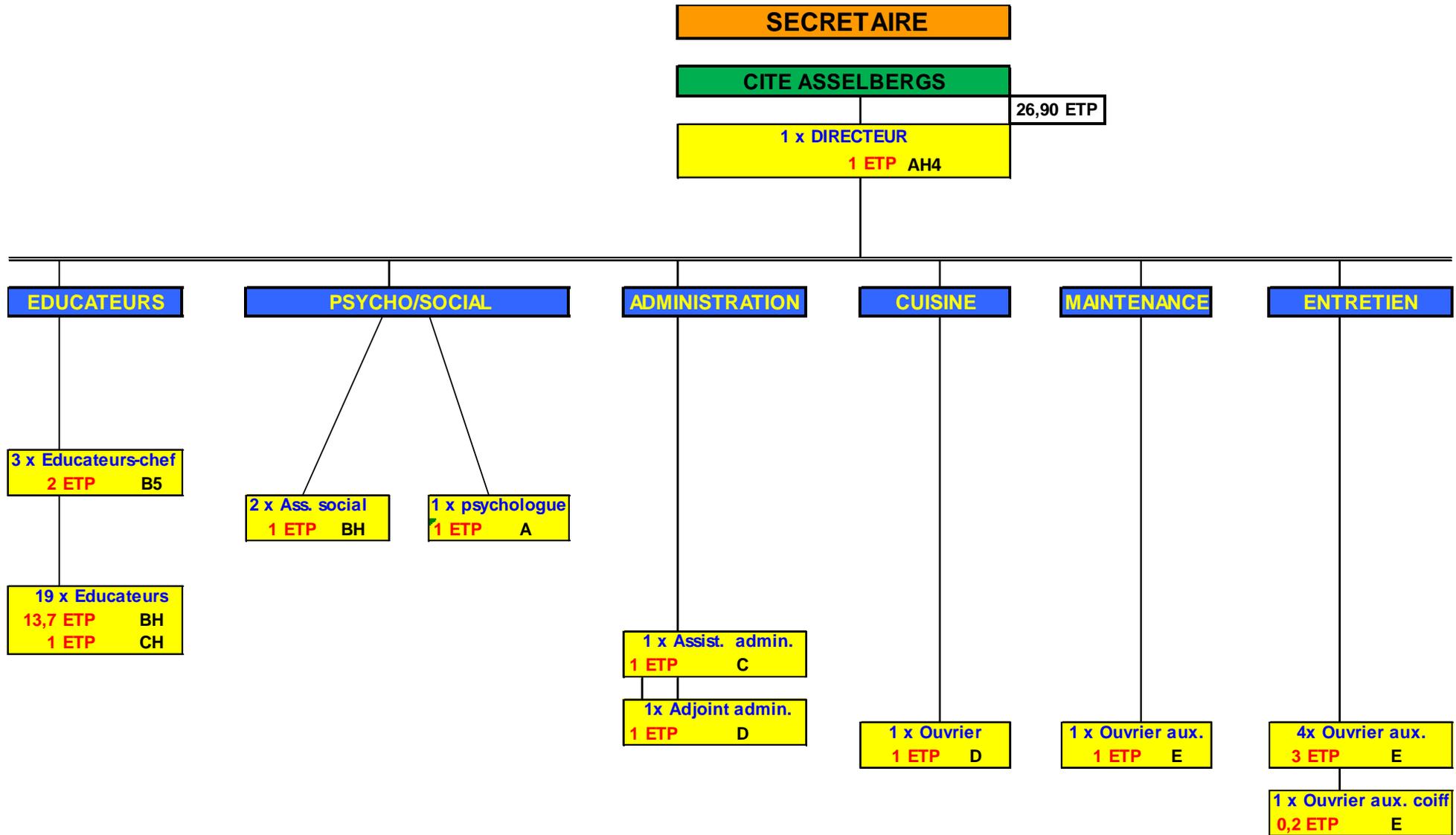


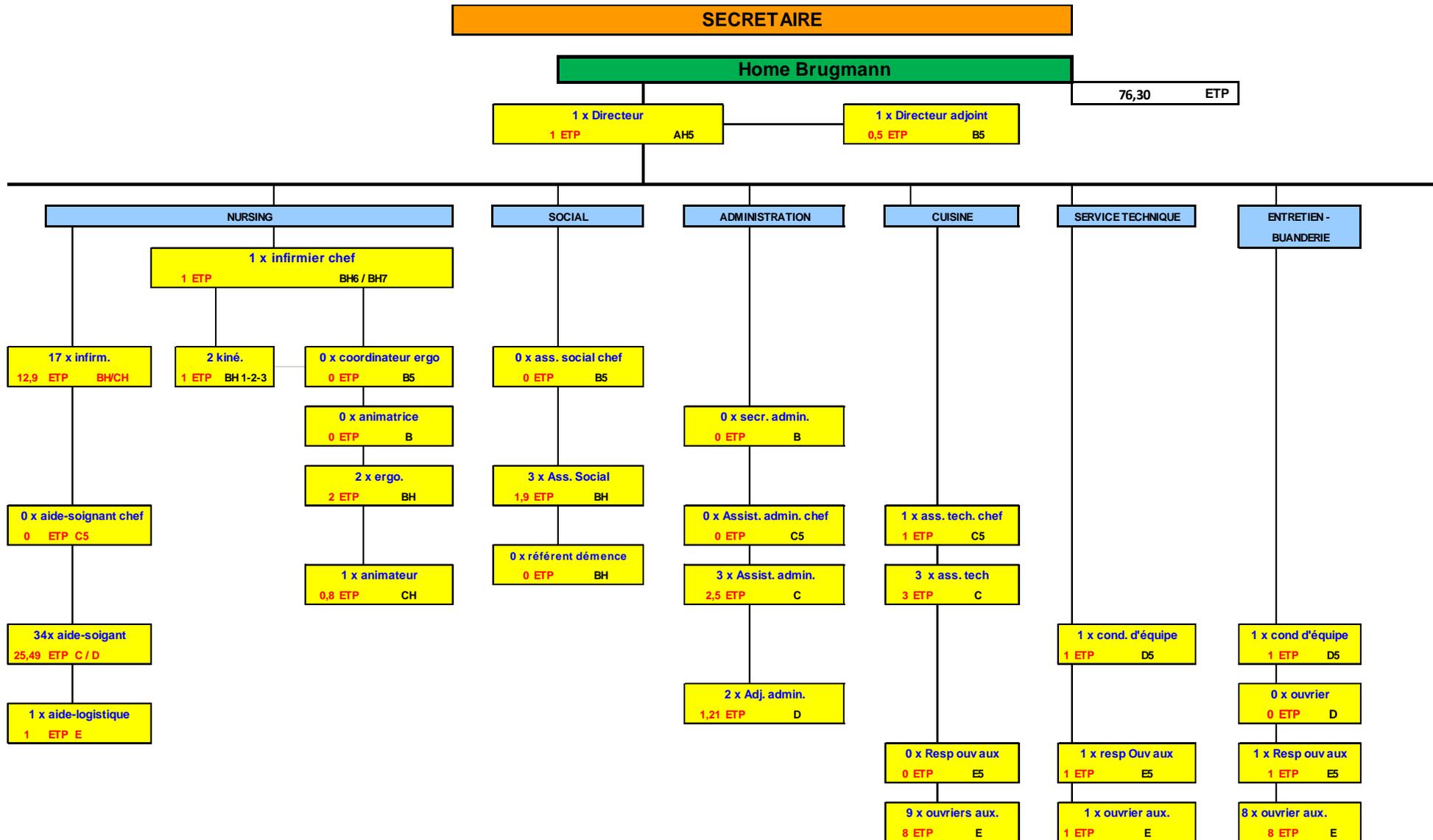


Service Social 31.12.18

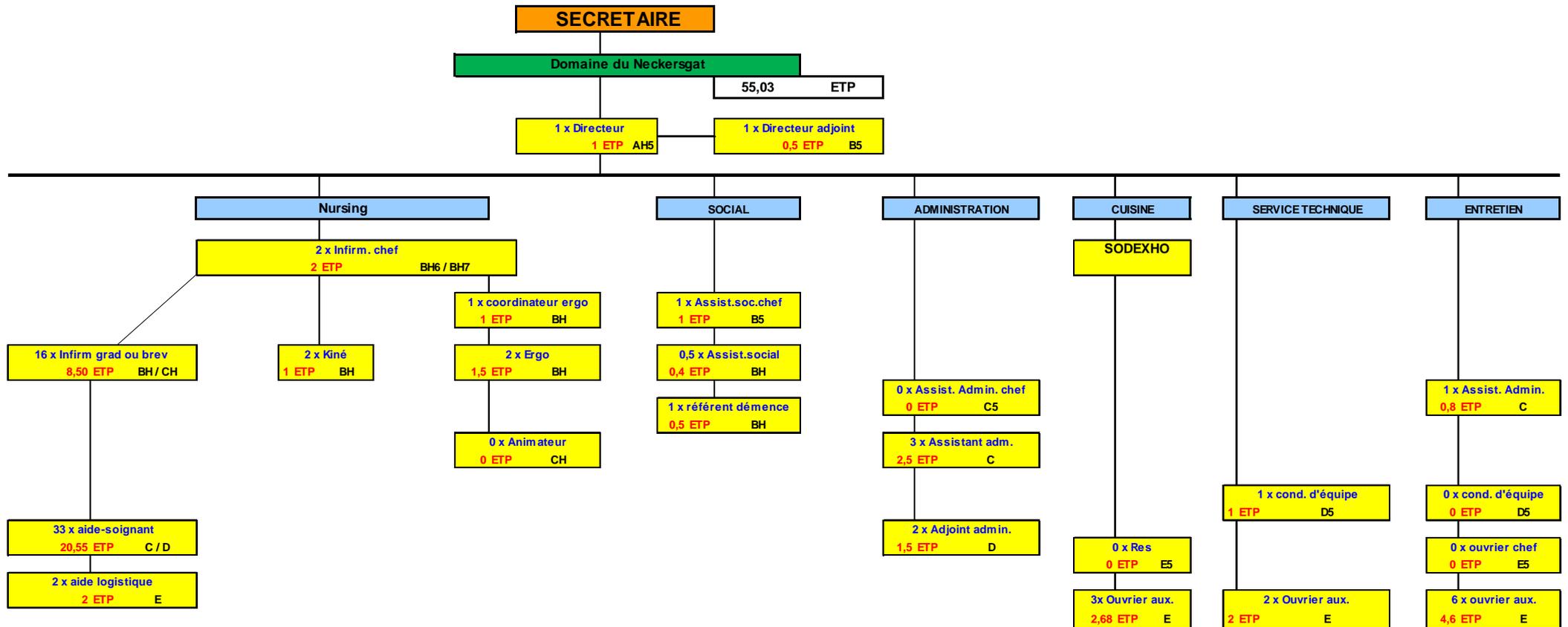








Domaine du Neckersgat 31.12.18





RAPPORT ANNUEL 2018

DESCRIPTION et ACTIVITES des SERVICES

4.1. SERVICE AFFAIRES GENERALES

A. OBJECTIFS DU SERVICE

Le service répond à différentes demandes de la direction ou des services internes par le biais :

- d'évaluations des pratiques (analyses quantitatives et qualitatives)
- de recherches de documentation
- de travaux de réflexion
- d'organisation de la communication interne et externe du CPAS et de l'administration

La responsable du service assure la gestion des services du secrétariat, de l'accueil, de la messagerie et de certains projets particuliers. Elle assume également la fonction d'archiviste. Sa collaboratrice directe, également archiviste, assume la fonction de Délégué à la Protection des Données depuis l'entrée en vigueur en mai 2018 du Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD).

La Coordination Sociale et la cellule Culture (4.1.1), le service des Archives et Documentation (4.1.2) et le service de Traduction (4.1.3) sont également sous la direction de la responsable du service des Affaires Générales.

B. ACTIVITÉS DU SERVICE

- Préparation de réunions, élaboration de notes de service et travaux divers pour Mr le Président et Mr le Secrétaire.
 - Gestion administrative du Comité de Direction
 - Gestion administrative d'Infocom
- Coordination sociale
 - Supervision des projets
 - Supervision des réunions
 - Supervision des rapports
 - Suivi des objectifs.

« PISTES POSSIBLES. »

LE CPAS D'UCCLE EXPOSE DES TRAVAUX RÉALISÉS DANS UN ATELIER D'ARTS PLASTIQUES*

PROGRAMME :

JEDI 25 JANVIER À 18H30 :
VERNISSAGE ET CONCERT DE PEHA DORJE
NORDU (MUSIQUE, CHANTS ET DANSE
TRADITIONNELS DU TIBET)

VENDREDI 26 ET SAMEDI 27 JANVIER:
EXPOSITION DE 13H À 18H

DIMANCHE 28 JANVIER :
EXPOSITION DE 13H À 18H ET CONCERT A
15 H DE MARIA PALOMA MEJIAS
CHANTILISE ESPAGNOLE ET ALEJANDRO
QUESADA (VIOLONCELLISTE COSTARICIEN)
- MUSIQUE DU MONDE.

DU 25 AU 28 JANVIER À L'USINE
40, RUE DU DOYENNÉ À 1180 UCCLE
ENTRÉE LIBRE

CPAS UCCLE

*UN PROJET ORGANISÉ PAR L'ASBL ARTICLE 27 EN COLLABORATION AVEC LE CPAS D'UCCLE.

- Cellule culture
 - Adhésion à la convention de partenariat Article 27
 - Participation au plan d'accompagnement global à la culture
 - Gestion du budget
 - Arrêté par le Conseil du 24 septembre 2003 du règlement portant octroi de l'aide socioculturelle favorisant l'épanouissement social et culturel des plus démunis (Art. 4)
 - Élargissement des aides socioculturelles — mesures spécifiques concernant les enfants défavorisés (art. 6)
 - Mise en œuvre des projets
 - Rapports et suivi des objectifs ;
 - Poursuite du projet « chèque-lire »

- Collaboration à l'élaboration de la note politique et au programme de politique générale

- Collaboration aux projets en relation avec le RGPD ;

- Organisation et gestion courante des services du secrétariat, de l'accueil et de la messagerie

- Organisation et gestion courante des services de traduction et documentation (archives & courrier)

- En collaboration avec la chef d'équipe en charge de la logistique, management du personnel de l'équipe de nettoyage jusqu'au 31 décembre 2018 et préparation du transfert du service nettoyage au sein du service Patrimoine.

C. EFFECTIFS DU SERVICE

Les services sont composés :

- Affaires générales :
 - 1 chef de service coordinatrice – responsable du service Affaires Générales (temps plein jusqu'au 31 octobre 2018 puis un 4/5^e temps dès le 1^{er} novembre 2018)

- Documentation (Archives - Courrier) :
 - 2 secrétaires d'administration (1 temps plein et 1 4/5^e jusqu'au 31 octobre 2018), puis une secrétaire d'administration (temps plein) dès le 1^{er} novembre 2018.
 - 2 adjoints administratifs (1 temps plein – 1 1/5^e)

- Traduction :
1 licencié traduction Néerlandais/Français mi-temps (en congé maladie depuis le 9 avril 2018)
1 support indépendant (équivalent mi-temps)
- Secrétariat :
1 secrétaire principale de direction (temps plein)
5 assistants administratifs (temps plein)
(Polyvalence des agents dans les services courrier, secrétariat et accueil))
- Accueil — Médiation
3 agents temps plein
1 agent (4/5 temps)
1 agent mi-temps
- Archives — Messagerie :
3 agents temps plein
(Polyvalence des agents dans les services accueil, archives et messagerie)
- Coordination-cellule culture :
1 assistant social chef d'équipe temps plein
1 assistante administrative
1 assistant social temps plein (2 x 0,5 mi-temps)
2 référentes culturelles (dont 1 4/5^e temps)

4.1.1. COORDINATION SOCIALE

La **Coordination sociale** est une concertation d'acteurs sociaux locaux publics et privés, dans un souci d'identification, d'articulation et de coordination des actions de prévention et de lutte contre la pauvreté, l'exclusion sociale et la précarité.

L'objectif originel de la Coordination Sociale est de permettre aux différents intervenants de l'entité de se rencontrer et d'apprendre à se (re)connaître. La coordination permet donc de décloisonner, d'élargir les complémentarités, d'être un lieu de collaboration et d'information mutuelle et d'améliorer l'information des publics. À long terme, elle vise à :

- rechercher une meilleure efficacité pour l'utilisateur ;
- être un lieu d'information, d'échanges et de débats entre les différents intervenants ;
- articuler au mieux les acteurs de terrains : chercher les cohérences et les synergies dans les interventions professionnelles, quels que soient les problèmes psychologiques, sociaux ou médicaux rencontrés ;
- favoriser un véritable réseau de solidarité sociale et éviter les doubles emplois ;
- développer la créativité en matière d'aide psychologique, sociale, médicale, culturelle
- explorer de nouvelles méthodes de relations de travail qui reconnaissent et soutiennent les intervenants ;
- contribuer à l'élaboration progressive d'une politique sociale cohérente et intégrée qui veut répondre avec un maximum d'efficacité aux demandes et besoins des usagers dans le respect de ceux-ci ;
- établir un vade-mecum social et le tenir à jour.

La Coordination Sociale favorise une évolution du niveau de participation vers plus de concertation et des actions concertées orientées vers les différents publics.

Durant l'année 2018, les réunions de Coordination Sociale ont rassemblé une centaine d'associations et de services actifs sur le territoire ucclinois autour des sujets suivants :

- l'enfance et la jeunesse ;
- la santé, santé mentale et les personnes âgées ;
- le logement ;
- l'alimentation ;

- l'emploi ;
- la culture.

La plupart des collaborations spécifiques ont été confirmées : pauvreté infantile, sous-protection sociale - allocation d'études, développement durable, alimentation et citoyenneté culturelle.

Outre les réunions de Coordination sociale en tant que telles, d'autres outils sont mis en place afin de faciliter partenariats et échanges entre les professionnels de l'action sociale comme le site web de la Coordination sociale, les comptes rendus des réunions d'experts ainsi que le Répertoire des Associations.

Moyens affectés

AS 0,5 ETP

4.1.2. SERVICE ARCHIVES & DOCUMENTATION

A. OBJECTIFS DU SERVICE

Section Archives :

- Proposer aux services du CPAS des plans de classement et de tri de leurs documents (version papier ou électronique), afin de déterminer dès que possible les documents à archiver et ceux qui pourront être détruits (à plus ou moins court terme) sans archivage ;
- Veiller à conserver les documents sélectionnés dans des locaux spécifiquement dédiés à cet usage, dans des conditions optimales d'archivage, selon les besoins des services d'une part et les délais légaux de conservation d'autre part ;
- Parvenir progressivement à une gestion des archives globalisée en offrant aux agents du CPAS un service d'entrée-sortie des documents via l'intranet de façon à faciliter la recherche des documents ;
- Mettre en place des procédures afin de d'évoluer vers la fermeture des locaux d'archives aux autres services ;
- Respecter ainsi la confidentialité des données et préserver l'intégrité des documents.

Section Courrier :

- Assurer l'enregistrement et la distribution des courriers entrants et sortants du CPAS.

Section Documentation et Communication :

- Réaliser des recherches documentaires via internet, la presse quotidienne et la commande de brochures / de périodiques / de monographies ;
- Proposer et fournir tout type de documentation aux agents du CPAS selon leurs besoins professionnels ;
- Assurer la gestion de l'information, la mise à jour de l'Intranet et la restructuration complète du site Internet du CPAS d'Uccle, en collaboration avec le service informatique entre autres, au sein du groupe de travail « Infocom ».

B. ACTIVITES DU SERVICE

Poursuite du projet global de tri des archives du CPAS.

Poursuite de la procédure de création des registres du conseil de l'action sociale lancée depuis l'entrée en fonction du nouveau Secrétaire actuel, dès septembre 2015.

Poursuite de l'encodage des fiches du fichier-tambour (70.000 fiches des personnes aidées).

Poursuite de la procédure de classement et archivage des dossiers du service réinsertion socioprofessionnelle - PromoJob.

Poursuite de la procédure, via l'intranet, pour les demandes des dossiers sociaux archivés, pour les services sociaux.

Réalisation de l'archivage de dossiers et/ou documents de différents services.

Participations aux réunions concernant le Règlement européen général sur la protection des données (« RGPD »)

Envoi quotidien et personnalisé d'articles provenant de quotidiens de la presse belge (Le Soir, La Libre Belgique, La Capitale, De Standaard, De Morgen) aux services concernés.

Recherches et commandes de documents à la demande de la direction et des services.

Gestion des présentoirs d'information et de documentation.

Gestion de la boîte mail officielle du CPAS.

Coordination du groupe de travail INFOCOM (différents projets de communication interne et/ou externe)

Participation au Comité de Coordination de l'Agenda 21 avec la Cellule Culture.

C. EFFECTIFS DU SERVICE

- 2 secrétaires d'administration, 1 temps plein et 1 4/5^e temps
- 2 assistantes administratives, dont 1 en 4/5^e temps

4.1.3. SERVICE TRADUCTION

A. OBJECTIFS DU SERVICE

Traduction de différents textes et documents pour les services du CPAS.

- Affaires générales
Affiches, invitations, brochures, communiqués de presse, mails Infocom, programmes, notes de services, diverses notes et textes pour le site internet et pour l'Intranet, note de politique générale 2018, rapport annuel 2017, articles pour le Wolvendael et-interviews, textes divers de la Cellule Culture et de la coordination sociale, descriptifs de fonction, procédure de recrutement.
- Service Patrimoine
Cahiers spéciaux des charges, inventaires, avis de marchés et fiches d'inscriptions, délibérations, contrats, lettres, états des lieux et conventions, communications.
- Service du Personnel
Notes de service, lettres, procès-verbaux (et procès-verbaux des auditions), délibérations, annonces de recrutement, règlements, questions et textes d'examens, formulaires et affiches, descriptifs de fonction, nominations, contrat de travail étudiant.
- Service Informatique
Cahiers spéciaux des charges, diverses notes de service et rapport d'activités, notes de services relatives à la sécurité de l'information.
- Service Formation
Documents et dossiers d'évaluation, descriptions de fonction, notes de service, programmes de formation, formulaires, informations diverses et brochure d'accueil - documents pour l'accueil des agents entrants.
- Médiation de dettes
Documents standardisés, procédures, lettres, documents d'accueil et enquêtes.
- Service de Réinsertion Socioprofessionnelle
Conventions de mises à disposition, présentations, brochures, lettres, affiches, programmes de formation et brochures, descriptifs de fonction, document de demande de collaboration, documents PIIS et rapport Pôle Emploi.

- Frais d'Entretien - Service Finances et Recette
Lettres, rappels, factures, notes.
- Service Juridique
Différents textes et documents, lettres, conventions, règlements dont le règlement d'ordre intérieur des SUD, le règlement d'attribution des logements du CPAS, annonces de recrutement, notes de service.
- Crèche et Cité Asselbergs
Evaluations, textes juridiques (conventions, règlements, présentations), documents divers et cahiers spéciaux des charges.
- Service social, Cellule Energie, Cellule Logement et ILA
Notes de service, formulaires, affiches, dépliants, documents et lettres, document d'évaluation, engagements de paiement, plusieurs présentations, brochures, affiches et supports pédagogiques pour l'Antenne Sociale.
- Services Auxiliaires
Notes internes, lettres et documents divers (tarifs, inventaires, ...), annonces de recrutement, cahiers spéciaux des charges.
- CDAG
Notes de services, affiches, listes et lettres,
- Domaine du Neckersgat et Home Brugmann
Documents médicaux, notes, lettres, cahiers spéciaux des charges, conventions.
- Secrétariat général
Notes de service, délibérations, lettres et textes divers, règlement d'ordre intérieur des organes délibérants.

B. EFFECTIFS DU SERVICE

- 1^{er} janvier – 28 février 2018 : 2 traducteurs mi-temps + une traductrice en support
- 28 février 2018 : départ à la pension d'une traductrice mi-temps
- 1^{er} mars – avril 2018 : un traducteur mi-temps + une traductrice en support
- Avril 2018 : congé maladie du traducteur mi-temps
- Avril 2018 – juillet 2018 : une traductrice en support
- Juillet 2018 – décembre 2018 : une traductrice indépendante

4.1.4. CELLULE CULTURE

La Cellule Culture a pour mission de lutter contre l'exclusion sociale et culturelle des citoyens bénéficiaires du CPAS. Chaque action, atelier ou projet a pour objectif de :

- Accompagner l'accès à la culture et aux liens sociaux qui en dérivent
- Réactiver et valoriser les compétences propres à chacun
- Soutenir et développer la conscience critique individuelle et collective
- Encourager l'expression créative et/ou la prise de parole
- Développer le sentiment d'appartenance à la communauté
- Faciliter la **participation citoyenne et culturelle** qui est inscrite dans la Déclaration universelle de Droits de l'Homme, dans la Constitution belge, mais aussi dans la loi Organique des CPAS.

Elle s'adresse à tout citoyen bénéficiaire d'une aide du CPAS (RIS, Aide Sociale Equivalente, Aide Médicale Urgente, Energie, Médiation de dettes...)

La médiation culturelle est possible grâce à la synergie avec les différents services du CPAS et au réseau des partenaires culturels uclois et de la région bruxelloise.

Principes :

Article 27 de la Déclaration universelle des droits de l'homme :

«Toute personne a le droit de prendre part librement à la vie culturelle de la communauté, de jouir des arts et de participer au progrès scientifique et aux bienfaits qui en résultent.»

Article 23 de la Constitution Belge

« Chacun a le droit de mener une vie conforme à la dignité humaine. A cette fin, la loi, le décret ou la règle visée à l'article 134 garantissent, en tenant compte des obligations correspondantes, les droits économiques, sociaux et culturels, et déterminent les conditions de leur exercice.

Ces droits comprennent notamment :[...]

5° le droit à l'épanouissement culturel et social ;[...]

Article 1er de la Loi Organique des CPAS

« Toute personne a droit à l'aide sociale. Celle-ci a pour but de permettre à chacun de mener une vie conforme à la dignité humaine. »

Accès à la vie culturelle

Droit d'avoir/de recevoir les moyens de dépasser les obstacles physiques, financiers, géographiques, temporels qui s'opposent à l'accès à la culture mais aussi d'accéder aux « références culturelles », permettant de dépasser les obstacles psychologiques, symboliques, éducatifs, linguistiques ou liés au manque de « capital culturel ».

Participation Culturelle

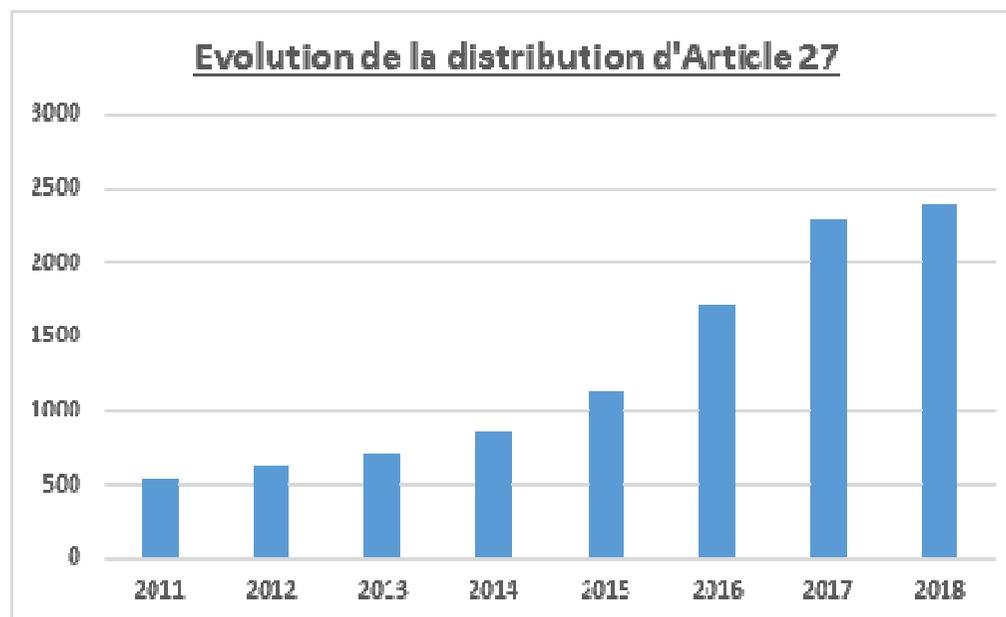
Droit de participer à la vie culturelle: droit de prendre part activement à la diversité des vies culturelles, de recevoir les moyens concrets de s'exprimer sous une forme artistique et créative et d'accéder aux « clés » et « références culturelles » permettant de s'exprimer de manière critique et créative.

Quelques chiffres :

Distribution des tickets Article 27

Ticket modérateur valable à Bruxelles et en Wallonie qui permet d'accéder à plus de 160 lieux culturels (cinéma, théâtres, salles de concert, musées..) pour le tarif de 1,25 euro

Lors de nos permanences culturelles hebdomadaires nous avons distribué **2.400** tickets en 2018



6 réunions du comité culturel par an

Le comité culturel est un espace démocratique et libre ouvert à tout citoyen bénéficiaire d'un aide du CPAS : toutes les orientations et décisions sont prises collectivement (à la majorité ou au consensus). Les actions décidées se concrétisent en fonction des moyens disponibles et sont publiées dans l'Agenda Culturelle

1.200 Agendas Culturels envoyés par trimestre

50 sorties culturelles et/ou ateliers créatifs par an

Aides individuelles culture

Interventions financières pour des activités culturelles et sportives, des activités qui favorisent l'accès aux nouvelles technologies et les frais scolaires.

Les assistants sociaux de la Cellule Culture ont introduits plus de **900** demandes d'aide financières en 2018

395 demandes d'aide introduites pour lutter contre la précarité infantile dont **286** octrois

30.000 euro d'interventions financières dans les seuls frais scolaires en 2018

Plus de **100 familles** ont participé aux ateliers de soutiens à la parentalité et aux sorties culturelles en 2018

10 ateliers et/ou sorties par an consacrés exclusivement aux familles

<http://celluleculture.cpasuccle.be/>

Moyens affectés

2 assistants sociaux 1 ETP

2 médiatrices culturelles : 2ETP

4.2. SERVICE DES FINANCES

A. OBJECTIF DU SERVICE

Mettre en application au sein du C.P.A.S. la mission de gestion financière dévolue au Secrétaire conformément à l'article 45 de la Loi Organique.

B. MISSIONS

- Élaboration du budget
- Établissement des modifications budgétaires
- Création des ajustements internes
- Encodage des factures entrantes dans le « facturier »
- Vérification et inscription des engagements de dépenses
- Génération des mandats de paiement
- Validation des projets d'état de recouvrement et création des droits constatés

C. ACTIVITÉS

En 2018, le service a procédé à l'élaboration :

- du budget 2018, arrêté par le Conseil de l'Action sociale du 31/01/2018 et approuvé par le conseil communal du 22/02/2018
- des modifications n° 1 et 2 du budget 2018, arrêtées par le Conseil de l'Action sociale du 27/06/2018 et du 28/11/2018 et approuvées par le Conseil communal du 06/09/2018 et du 13/12/2018
- de divers ajustements internes de crédits décidés par le Conseil de l'Action sociale en séance du 30/01/2019

Le montant des dépenses prévues était de l'ordre de 50,6 millions pour le service exploitation et de l'ordre de 21,2 millions pour le service investissement.

En 2018, le service à procédé à :

- la création de 299 bons de commande
- l'encodage de 15 119 factures
- l'inscription de 21 793 engagements de dépenses
- l'élaboration de 17 241 mandats de paiement
- l'établissement de 14 078 droits constatés ainsi que de 1 066 non-valeurs et irrécouvrables.

D. EFFECTIFS DU SERVICE

4 E. T.P. soit :

- 1 Conseiller adjoint
- 2 Assistants administratifs
- 1 adjoint administratif

4.3. SERVICE INTERNE DE PROTECTION ET PREVENTION AU TRAVAIL

A. OBJECTIFS DU SERVICE

Le S.I.P.T. (Service Interne de Prévention et Protection au Travail) a pour mission d'assister l'employeur, les membres de la ligne hiérarchique et les travailleurs pour l'application des dispositions légales et réglementaires relatives au bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail et de toutes les autres mesures et activités de prévention.

B. ACTIVITÉS DU SERVICE

- Établissement et mises à jour régulières de différents documents tels que le plan global de prévention, rapport d'analyse des risques, plans d'évacuation, plan d'intervention pour pompiers, déclaration de conformité de portes coupe-feu, consignes en cas d'incendie, analyse des accidents du travail, rapport annuel pour le Service Public Fédéral, divers rapports internes après interventions et essais. Nombre d'accidents du travail en 2018 : **21**.
- Suivi des rapports établis par les S.E.C.T. (Service Externe de Contrôle Technique) concernant les contrôles obligatoires des ascenseurs, installations électriques, installations gaz, cabines haute tension et dévidoirs incendie. Nombre de contrôles obligatoires effectués par les S.E.C.T. en 2018 : **32**.
- Contacts avec **le S.E.P.T. (Service Externe de Prévention et Protection au Travail)** notamment pour le suivi de la surveillance de la santé des travailleurs, pour le suivi des thèmes du stress et harcèlement, pour la visite des lieux de travail ainsi que pour l'analyse des risques.
- Contacts avec les firmes extérieures concernant la détection incendie, les extincteurs, l'alarme anti-intrusion, les ascenseurs, le système d'accès par badge, les portes coulissantes, les vêtements de travail...

- Visites de sécurité sur chantier à la demande du service technique, passages sur les différents sites.
- Étroite collaboration avec le Service Technique et le Service Patrimoine pour la réalisation de différentes actions prévues dans le plan global de prévention ou pour la résolution de différents problèmes techniques, notamment les problèmes liés aux installations électriques.
- Réalisation de différents points prévus dans le plan global de prévention tel que le placement de pictogrammes de sécurité, test des éclairages de secours, essai de la centrale incendie et de ses interactions, divers affichages d'avis généraux et d'indications, mise sur pied et formation continue d'une équipe de première intervention (évacuation, lutte contre l'incendie, secourisme), gestion des boîtes de secours, organisation d'exercices d'évacuation...
- Participation aux réunions de C.P.P.T. (Comité de Prévention et Protection au Travail), de Comité de Direction, de copropriété des bâtiments. Nombre de réunions du CPPT en 2018 : **10**.
- Recherche d'informations, à la demande du personnel, sur différents sujets en rapport avec le bien-être au travail ou l'ergonomie.
- Participation à différentes formations externes, échanges d'informations avec d'autres Conseillers en Prévention **de différents C.P.A.S. bruxellois**, mise à jour de la documentation Kluwer : suivi des changements dans la réglementation (normes, code du bien-être, arrêtés royaux...)

C. EFFECTIFS DU SERVICE

- Une personne à temps plein

4.4. ADMINISTRATION DU PERSONNEL

4.4.1. SERVICE DE GESTION DES RESSOURCES HUMAINES

A. OBJECTIFS DU SERVICE

La gestion des ressources humaines (GRH) est un ensemble de pratiques du management ayant pour objectif de mobiliser et développer les ressources humaines pour une plus grande performance des structures, établissements et services, mis ou à mettre en place par le pouvoir politique, afin d'accomplir les missions confiées par la loi et de satisfaire aux besoins individuels et collectifs de la population ucquoise. C'est une activité qui doit tendre à améliorer une communication transversale, tout en faisant respecter l'organigramme de l'administration.

B. ACTIVITÉS DU SERVICE

Sous l'autorité du Secrétaire, le service GRH assure la gestion dynamique et prévisionnelle des emplois, des effectifs et des compétences par le biais d'outils et de pratiques RH incluant : la gestion du cadre organique du personnel et la définition des postes, le développement des procédures de recrutement, d'intégration et d'évolution des carrières (formation, évaluation, mobilité en interne), le suivi et la mise à jour des règlements, statuts... Il veille aussi au respect du code du bien-être au travail, à la prévention des risques, aux interactions avec les représentants des travailleurs, à l'amélioration des conditions de travail...

En 2018, le service GRH a participé activement à la fusion du service d'aide à domicile (transfert du service de la commune vers le CPAS). Cette fusion a abouti en décembre à la mise en place du nouveau service renommé « service ucquois à domicile (SUD) » et est le fruit d'une collaboration efficace avec les différents services concernés (social, juridique...) et avec les autorités communales.

Cette fusion a également nécessité un gros travail de mise à jour du règlement de travail et du statut administratif du CPAS afin d'harmoniser les textes des deux administrations. A cette occasion, le règlement arrêtant les conditions d'admission aux emplois du Centre a aussi subi une actualisation complète. Des examens de nomination au grade d'aide familial et de promotion au grade d'assistant social chef et d'aide familial chef ont été organisés en fin d'année pour le personnel du nouveau service fusionné.

Hormis ces gros chantiers, d'autres projets ont été entrepris ou poursuivis, notamment :

- La poursuite du suivi des mesures de prévention des risques psychosociaux (suivi des résultats du WOCCQ et du groupe de travail sur la gestion des risques liés aux agressions)
- Le suivi des demandes des directions des maisons de repos dans le cadre de la préparation de la fusion des deux homes
- La mise à jour du cadre du personnel (service social — contrôle interne — Cité...)
- La coordination du projet visant à créer un nouveau réfectoire pour le personnel à l'administration centrale
- La mise en place d'un cycle de « causeries » en interne
- La mise en place de cours de néerlandais en collaboration avec la commune

Pour accomplir sa mission, le service est composé des pôles « Gestion/Recrutement » et « Développement/Bien-être ».

B. 1. Activités spécifiques du pôle « Recrutement/Gestion » :

Ce pôle assiste le Secrétaire pour toutes les questions relatives au personnel et notamment les tâches découlant des articles 42 et suivant de la loi organique des CPAS.

Sous l'autorité du Secrétaire, le service est principalement chargé de :

- recruter, informer et accompagner l'ensemble des agents contractuels et statutaires tout au long de leur carrière au sein de l'administration, jusqu'à leur départ ;
- rédiger les rapports, les projets de délibérations concernant le personnel et soumis au Conseil ;
- veiller à l'application des statuts du CPAS et au respect de l'ensemble des dispositions légales et réglementaires ;
- collaborer avec les chefs de service à la gestion de leur personnel ;
- participer aux réunions de coordination intra et interservices, aux comités de concertation syndicale et en assurer le suivi ;

B. 2. Activités spécifiques du pôle « Développement/Bien-être » :

Sous l'autorité du Secrétaire, le service est chargé de :

- veiller à l'intégration et à la formation des nouveaux agents via notamment l'organisation de la journée accueil, la formation « agents entrants » et la brochure d'accueil ;
- assurer la gestion du processus d'évaluation ;
- gérer des projets et faire des propositions visant à améliorer le bien-être et les conditions de travail du personnel, en collaboration avec le service interne de prévention et de protection au travail ;

- intervenir en matière de gestion de conflits et jouer un rôle d'interface, d'écoute et d'assistance pour trouver les solutions les plus adaptées ;
- procéder aux auditions du personnel dans le cadre des démissions, des licenciements ou des ruptures d'un commun accord.

Au sein du service, **la cellule formation** est plus spécifiquement chargée d'assurer la gestion du dispositif de formation de manière à répondre aux besoins en compétences de l'administration et au souhait des travailleurs de développer leur potentiel. C'est une opération qui se veut « win-win ».

La formation est continuée ou professionnelle, collective ou individuelle.

La cellule est appelée à réaliser un plan annuel de formation continuée en collaboration avec la responsable GRH et le Secrétaire.

Ces activités se réalisent via l'analyse des besoins individuels et institutionnels et la conception et l'organisation des programmes de formation.

Un suivi informatisé des demandes de formation est réalisé, afin de recueillir et évaluer les demandes de formations et de suivre le budget annuel alloué à la formation (soit +/- 275 €/pers.).

Des formations linguistiques sont prévues afin d'encourager le personnel à préparer l'examen linguistique du SELOR ; différentes formules de formation ont été proposées en 2018 :

- Formations internes pendant les heures de travail : ces cours ont été donnés par LERIAN avec 5 niveaux de cours proposés, depuis septembre 2018.
Nombre de participants en 2018 : +/- 31 personnes
- Formations externes :
 - Cours de Promotion sociale de Schaerbeek : ces cours se donnent une après-midi par semaine de 13 h à 18 h. Ils sont assimilés au temps de travail à raison de 3 h 45.
 - Cours de Promotion Sociale au choix : maximum 10 jours de congé étude sont accordés si les cours sont suivis en dehors des heures de travail.

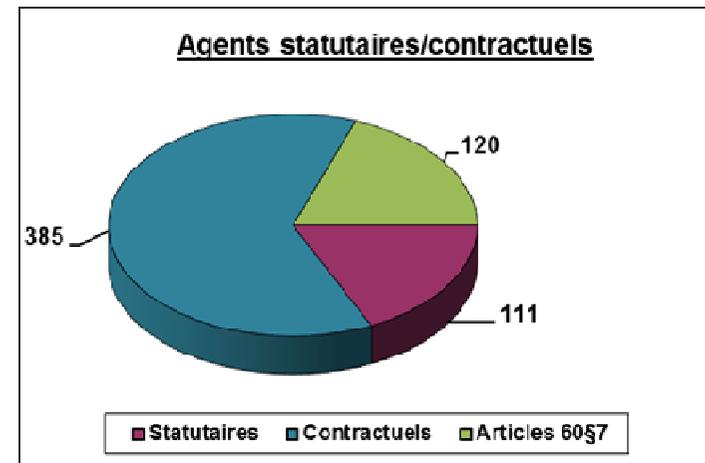
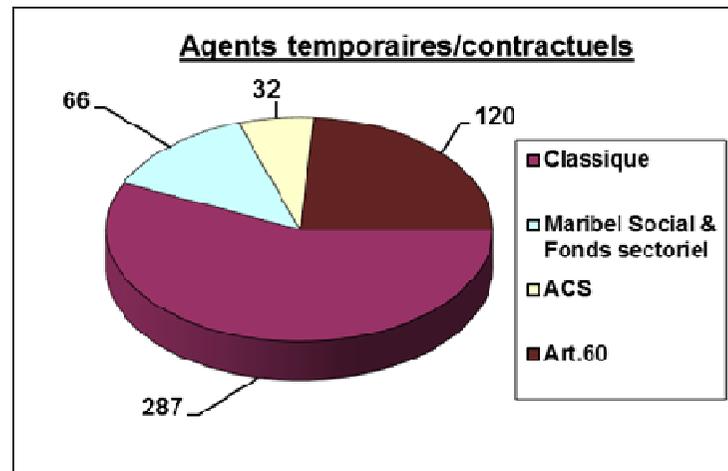
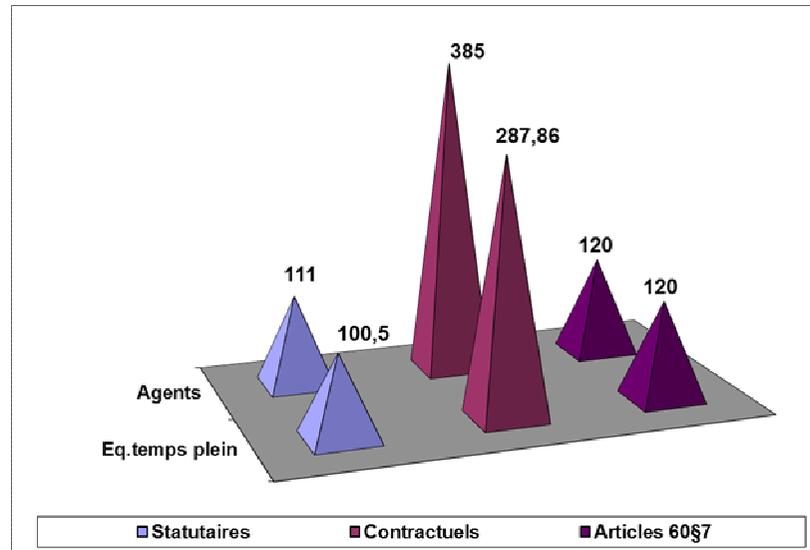
Le service social du personnel (SSP) qui fait également partie de ce pôle a pour but d'aider les agents à résoudre leurs problématiques personnelles ou professionnelles. Il les épaulé dans leurs démarches et recherche avec eux des solutions et des moyens d'action, en relation avec l'environnement de travail et les organismes extérieurs. Le SSP peut être sollicité par tous les membres du personnel.

B. 3. Les chiffres du personnel :

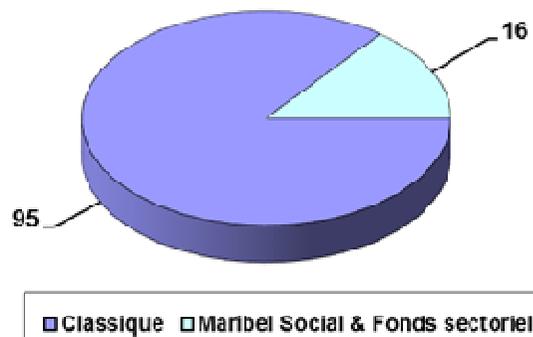
Au 31 décembre 2018, le nombre de membres du personnel du CPAS s'élève à **616 personnes** correspondant à **531,53 équivalents temps plein** répartis sur l'ensemble des services et selon les catégories reprises dans le graphique ci-contre.

Nombre d'agents entrants : 153 (99 art. 60 – 54 contractuels)

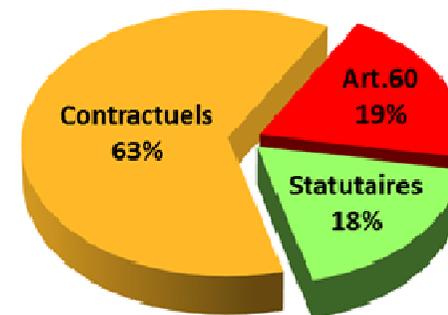
Nombre d'agents sortants : 143 (90 art 60 – 53 contractuels)



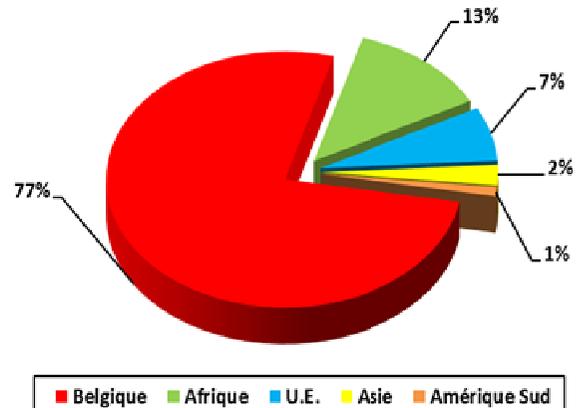
Agents statutaires



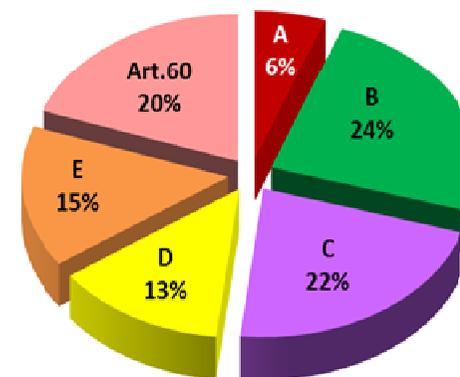
Répartition des agents par statut



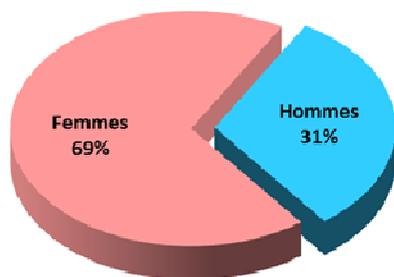
Répartition des agents par continent



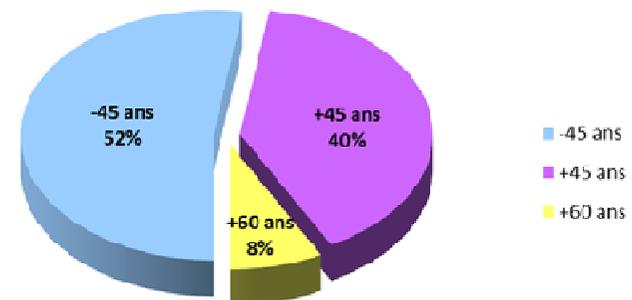
Répartition des agents par niveau



Répartition des agents par sexe



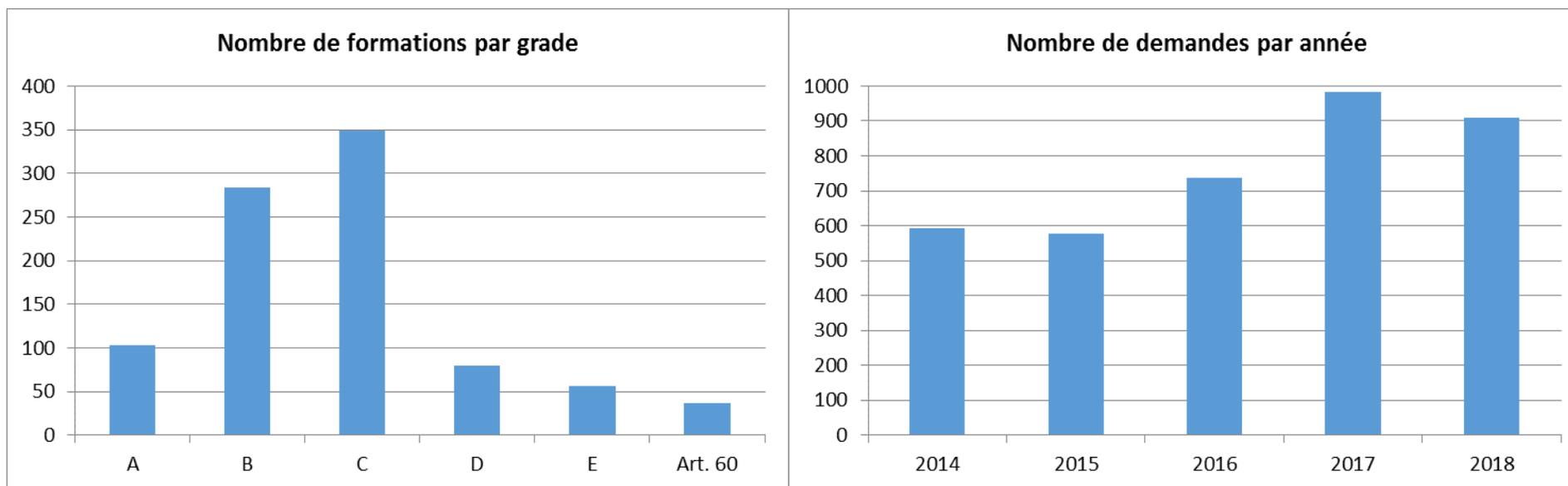
Répartition des agents par âge

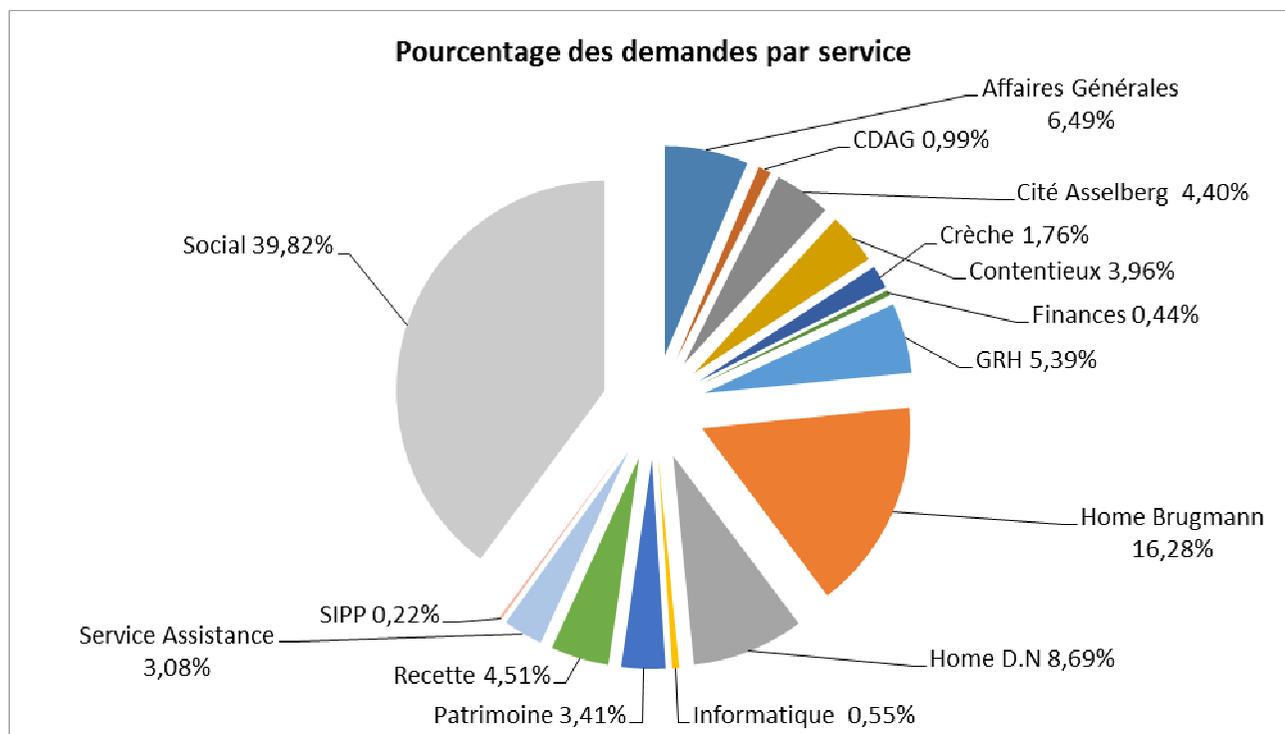


En matière de formation, 909 demandes de formation continuée ont été analysées en 2018 :

– 903 demandes ont été accordées

– 6 demandes ont eu des suites diverses (annulation ou report de la formation via l'organisme de formation, demande d'annulation de la part de l'agent...)





Le graphique ci-contre représente le pourcentage des demandes de formation continuée introduites par service.

On constate que le nombre de demandes de formation continuée via l'extérieur émane majoritairement du service social suivi des deux maisons de repos. Les demandes de formations continuées liées aux maisons de repos sont à mettre en lien avec les 30 heures de formations obligatoires.

C. EFFECTIF DU SERVICE au 31/12/2018 :

- 1 Attachée principale TP
- 4 (2,4 ETP) Attachées
- 2 (0,5 ETP/AS) assistants sociaux
- 1 secrétaire administratif TP
- 3 (2,8 ETP) assistantes administratives

Soit 8,2 ETP au total

4.4.2. GESTION ADMINISTRATIVE ET PÉCUNIAIRE

A. OBJECTIFS ET ACTIVITÉS DU SERVICE

Le service assure la gestion des salaires et des indemnités de l'ensemble du personnel (616 personnes au 31/12/2018, tous statuts confondus). Il effectue les calculs et établit les documents comptables destinés aux services financiers.

Le service transfère au Service Fédéral des Pensions (SFP) les informations utiles à la gestion et au calcul des pensions. Il avise et guide les agents statutaires à effectuer les démarches en vue de la demande de la mise à la pension notamment via le site web mypension.be

Il assure les traitements et émoluments des mandataires politiques et de certains prestataires.

Il accomplit toutes les obligations qui incombent à l'employeur en application de la législation sociale et d'autres législations également.

- Il établit les contrats de travail.
- Il effectue les déclarations des risques sociaux.

Il prépare toutes les données nécessaires pour l'obtention des différents subsides liés aux salaires :

- Subsides régionaux : revalorisation barémique, statutarisation, prime linguistique
- Subsides Maribel
- Subsides ACS
- Subsides Activa et Sine
- Subsides de la Communauté française

Le service gère depuis 2018, l'octroi des abonnements STIB subsidiés par la Région bruxelloise à tous les membres du personnel.

Il exécute en collaboration avec le service de la Recette, les saisies et les cessions sur les salaires.

Il organise la gestion des pointages par le système biométrique — IDTech — sur les différents sites de travail et traite les informations liées à ce système

(congs — absences pour raisons mcdicales — heures supplmentaires, etc.)

Il prpare, en collaboration avec le Secrtaire, le projet du budget et les modifications budgtaires relatives au personnel.

B. EFFECTIFS DU SERVICE

- 1 chef de division
- 1 secrtaire administratif chef
- 3 secrtaires administratifs
- 1 assistant administratif
- 1 adjoint administratif

4.5. SERVICE JURIDIQUE.

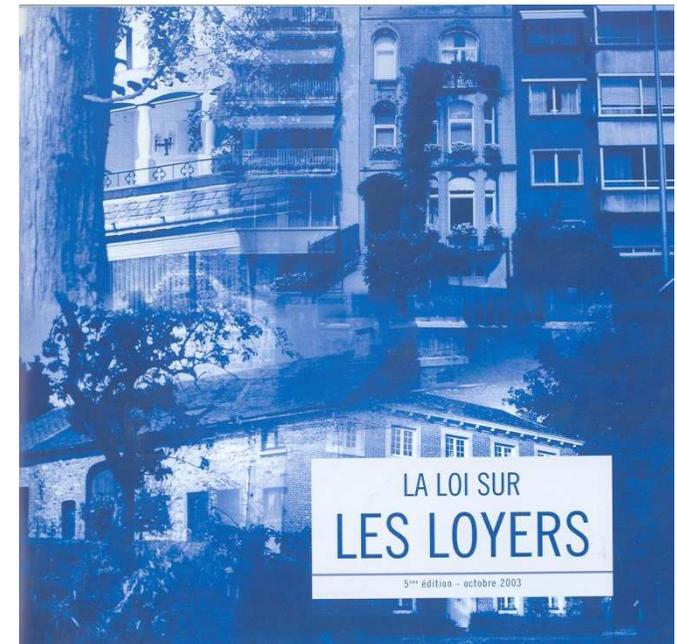
A. OBJECTIFS & ACTIVITÉS DU SERVICE

A.1. RECUPERATION

- Examen des dossiers transmis par les services «Recette», «Assistance», «Placements», «Social», «Home Brugmann» et «Domaine du Neckersgat».
- Récupération des créances (envoi de rappel et mises en demeure, procédure judiciaire, plan de paiement...)
- Instruction des créances douteuses.
- Enquêtes diverses.
- Propositions de mises en irrécouvrables.
- Suivi des dossiers en cas de modification possible des ressources des débiteurs.
- Successions — Donations.
- Contacts avec les notaires et les avocats et suivi des dossiers.
- Élaboration de procédures interservices en matière de récupération.

A.2. GARANTIES BANCAIRES

- Octroi de lettre de garantie locative.
- Formalités administratives.
- Prise de contact avec les différentes parties.
- Négociations avec le propriétaire et paiement éventuel de la garantie locative.
- Encodage des engagements provisoires (paiement au propriétaire) et des états de recettes (récupération).
- Gestion des comptes pour la reconstitution des garanties.
- Récupération à charge des locataires du montant de la garantie locative payée en faveur des propriétaires.



▪ Tableau récapitulatif

Années	Nouvelles garanties locatives émises	Montant annuel garanti	Nombre de dossiers en cours
2018	70	76 031,44 €	659 au 31.12.2018
2017	111	120 283,54 €	626 au 31.12.2017
2016	104	95 914,94 €	631 au 31.12.2016
2015	102	101 284,72 €	647 au 31.12.2015
2014	105		637
2013	99		584
2012	101		573
2011	103		855
2010	107		990

Nombre de garanties émises en fonction du territoire

Années	Nombre total de garanties locatives émises	Sur Uccle	Dans la Région de Bruxelles-Capitale	Hors Bruxelles
2018	70	41	22	7
2017	111	64	41	6

Nombre de garanties clôturées

Année	Nombre de garanties locatives clôturées	Nombre de garanties locatives clôturées avec frais
2018	37	29
2017	74	32

Tableau récapitulatif des garanties locatives clôturées avec frais

Années	Nombre total de garanties locatives clôturées avec frais	Montant	Garanties totalement payées	Garanties partiellement payées	Montant récupéré directement via les interventions mensuelles
2018	29	26 429,63 €	22	7	11 554,82 €
2017	32	28 925,60 €	25	7	11 518,03 €

Nombre de garanties locatives clôturées avec frais en fonction du territoire

Années	Nombre total	Sur Uccle	Dans la Région de Bruxelles-Capitale	Hors Bruxelles
2018	29	20	8	1
2017	32	23	8	1

A.3. INSCRIPTIONS HYPOTHECAIRES

- Démarches administratives diverses : détermination des références cadastrales, requêtes, inscription, radiation, contacts notaires, courriers...
- Récupération des créances et décompte final.

Années	Dossiers en cours	Nouvelles inscriptions	Radiations	Montant total récupéré	Montant total garanti
2018	27	4	4	19 389,90 €	163 154,16 €
2017	27	6	10	11 969,36 €	173 949,92 €
2016	32	3	2	24 630,54 €	263 390,37 €
2015	34	5	4		
2014	35				
2013	33				
2012	35				
2011	38				
2010	42				
2009	39				

A.4 RECOURS INTRODUITS DEVANT LE TRIBUNAL DU TRAVAIL ET LA COUR DU TRAVAIL EN MATIERE DE

REVENU D'INTEGRATION ET D'AIDE SOCIALE

- Examen, préparation et défense des dossiers suite aux requêtes déposées devant le tribunal du travail et la Cour du travail en matière d'aide sociale et de revenu d'intégration par les demandeurs d'aide.
- Contacts avec l'Auditorat et suivi des dossiers.
- Transmission des dossiers aux avocats, s'il y a lieu, et suivi (rapport au Conseil de l'Action Sociale, courriers, paiement des honoraires des avocats et des dépens).
- Rédaction des conclusions et requêtes.
- Recherches juridiques.
- Protocole d'accord relatif au contentieux de l'Aide Sociale.

En 2018, il y a eu 24 recours introduits devant le Tribunal du Travail contre des décisions prises par le CPAS et 4 recours introduits devant la Cour du Travail en sus des recours pendants.

Années	Recours devant le Tribunal du Travail	Appel devant la Cour du Travail
2018	24	4
2017	33	6
2016	70	5
2015	49	4
2014	32	5
2013	35	5
2012	31	3
2011	24	2
2010	27	2
2009	34	2

En 2018, nous avons réceptionné 22 jugements du Tribunal du Travail de Bruxelles dont :

Années	Nombre de jugements	Recours fondé en faveur du demandeur	Recours partiellement fondé	Recours sans objet	Recours non recevable	Recours non fondé	Désistement d'instance	Nullité de la requête
2018	22	8	/	/	2	10	2	/
2017	36	12	2	/	5	13	4	/
2016	48	13	13	2	2	11	4	2
2015	28	6	9	1	/	11	/	
2014	21	5	8	1	/	6	1	
2013	28	8	4	3	/	9	3	
2012	11	6	2	/	/	3	/	
2011	17	4	5	1	/	5	2	
2010	32	7	1	5	3	15	1	

A.5. RÉINSERTION PROFESSIONNELLE

- Élaboration de conventions basées sur l'article 60 §7 de la loi organique et suivie auprès du Conseil de l'Action sociale :

Années	Nombre de conventions approuvées par le Conseil de l'Action Sociale	Nombre de partenaires différents
2018	82	50

- Étude de l'évolution législative et élaboration de conventions.
- Conseils juridiques.
- Mise en place de procédures interservices

A.6. ACCUEILLANTES D'ENFANTS ET CRECHE ASSELBERGHS

- Récupération des interventions auprès des parents. (Courriers, rapports au Conseil...)
- Élaboration des conventions CPAS/Accueillantes d'enfants, règlement d'ordre intérieur.
- Informations et conseils juridiques et administratifs.

A.7. AIDES-SENIORS

- Récupération de frais de prestations.
- Analyse de la réglementation du 25.10.2007 (M.B.1.02.2008) relative à l'agrément et au mode de subventionnement des Services d'Aide à Domicile, établissement du règlement d'ordre intérieur et suivi

A.8. ASSISTANCE ADMINISTRATIVE ET JURIDIQUE AUX SERVICES

- Au Service Placement : notes, conseils et informations juridiques, récupération des créances, élaboration de procédures interservices...
- A la Cellule Logement : notes, conseils et informations juridiques, élaboration de règlement...
- Au Home Brugmann et Domaine du Neckersgat : règlement, notes, conventions, informations et conseils juridiques...
- Au CDAG : conseils, rapports et conventions...

A.9. ASSISTANCE ADMINISTRATIVE ET JURIDIQUE AU SERVICE « FACTURATION ASSISTANCE »

- Informations et conseils administratifs et juridiques, élaboration de procédure interservices, notes...
- Préparation et examen des dossiers pour lesquels des recours introduits devant le Juge de Paix ou devant le Tribunal de Première Instance, ou la Cour d'Appel ou devant la Cour de Cassation.

A.10. ASSISTANCE ADMINISTRATIVE ET JURIDIQUE AUPRES DU SERVICE SOCIAL

- Conseils juridiques et informations en toutes matières : aide sociale, revenu d'intégration, compétence, étrangers, récupération...
- Rédaction de notes, rapport-type, règlement... ;
- Élaboration de procédures interservices ;
- Enquêtes bancaires auprès des différents organismes ;
- Courriers en matière d'expulsion en application des articles 1344bis et suivants ;
- Courrier administratif : demande d'enquête, courriers spécifiques adressés aux avocats, notaires...
- Avis d'incompétence : envoi de 219 déclinatoires par recommandé en 2018.

Années	Nombre de déclinatoires envoyés
2018	219
2017	254
2016	239
2015	278
2014	264
2013	247
2012	207
2011	228
2010	284
2009	277

- Procédure introduite auprès du Service de Conflit de compétence du SPP Intégration Sociale :
19 dossiers concernant la compétence du CPAS d'UCCLE ont été traités par le Service de Conflit de Compétence du SPP en 2018

	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Décisions du Service de Conflit de compétence du SPP IS	20	15	16	14	15	19
Nombre de dossiers introduits par le CPAS d'UCCLE	14	7	8	4	8	7
Nombre de dossiers introduits par un autre CPAS	6	8	8	10	7	12
Désignation d'un autre CPAS qu'Uccle	13	9	8	10	7	9
Désignation du CPAS d'UCCLE	4	4	7	4	6	10
Sans objet	3	2	1	/	1	/
Pas d'intervention du S. Conflit de compétence – Pas application de la loi	/	/	/	/	1	/

A.11. ASSISTANCE ADMINISTRATIVE ET JURIDIQUE AU SERVICE DU PERSONNEL

- Informations et conseils administratifs et juridiques en matière de contrat de travail, licenciement
- Assistance juridique pour les modifications au règlement de travail
- Préparation et examen des dossiers pour lesquels un recours a été introduit devant le Tribunal du travail ou la Cour du Travail, suivi des dossiers auprès des avocats.
- Paiement des honoraires des avocats.

A.12. ASSISTANCE JURIDIQUE ET ADMINISTRATIVE AU SECRETAIRE DU CPAS

- Assistance juridique et administrative en toutes matières ;
- Élaboration de rapport au conseil de l'action sociale ;
- Préparation et examen de dossiers.

A.13. RECHERCHES JURIDIQUES SUR INTERNET & EN BIBLIOTHEQUE

A.14. EXAMEN JURIDIQUE DE CONVENTIONS, ELABORATION DES REGLEMENTS ET PROJETS DIVERS

A.15. ORGANISATION DU SERVICE MEDIATION DE DETTES ET PREVENTION

- Conseils juridiques
- Réunions de mises au point.

A.16. CONSULTATIONS JURIDIQUES

Le C.P.A.S. organise également des consultations juridiques gratuites, accessibles tous les mercredis, de 17 à 20 h. Elles sont assurées par deux avocats désignés par le Barreau de Bruxelles.

B. EFFECTIFS DU SERVICE

- Un conseiller adjoint (master en droit), responsable du service à 4/5^e temps,
- Une juriste master en droit à temps plein,
- trois assistantes juridiques (graduées en droit),
- une adjointe administrative.

4.5.1. SERVICE MÉDIATION DE DETTES ET PRÉVENTION

Une étude sur le crédit, menée par la Fondation Roi Baudouin, est à l'origine du service qui a démarré en avril 1984.

En 1999, le service a reçu son numéro d'agrément de la Région de Bruxelles-Capitale ; et, depuis 2001, le CPAS s'est porté candidat comme médiateur de dettes judiciaire auprès des juges des saisies du Tribunal de Première Instance de Bruxelles, ensuite auprès du Tribunal du travail de Bruxelles, pour l'application de la loi du 5 juillet 1998 relative au règlement collectif de dettes et à la possibilité de vente de gré à gré des biens immeubles saisis.

A. OBJECTIFS DU SERVICE

Le service a pour mission de :

- Informer toute personne qui demande conseil en matière de guidance budgétaire et/ou de crédit ;
- Gérer et assurer le suivi des dossiers de personnes en situation de surendettement, sans recourir à une intervention financière ;
- Animer des séances d'information et de prévention sur le budget et le surendettement des ménages auprès de différents groupes ;
- Participer aux échanges et formations qui se déroulent au niveau de la commune et de la région bruxelloise en matière de médiation de dettes et autres thèmes connexes.

B. ACTIVITÉS DU SERVICE

B.1. DEMANDES SANS SUITE : 94

Il s'agit de personnes et d'institutions qui ont pris contact pour bénéficier d'informations et de conseils.

B.2. CONSULTATIONS : 309

Il s'agit de personnes qui ont bénéficié d'informations et de conseils, voire d'orientations vers des services adéquats, mais qui n'ont pas signé de convention avec le service.

B.3. SUIVI DES DOSSIERS DE SURENDETTEMENT : 235

Après signature d'une « convention », il s'agit d'une aide à long terme avec la révision de la situation (budget du ménage, inventaire des créances, plan de remboursement des dettes) et un suivi avec les médiés et les créanciers, voire d'autres parties et services. Dans certains dossiers, les personnes sont dans une procédure en règlement collectif de dettes.

▪ Dossiers en cours	:	181
▪ Dossiers nouveaux	:	26
▪ Dossiers clôturés	:	28

Il est à noter que, pour le service de médiation de dettes, un dossier est une entité économique et que, dès lors, peuvent s'y retrouver une ou plusieurs personnes.

Le service aide principalement des Ucclois, mais également des membres du personnel.

Les médiateurs de dettes rédigent des rapports annuels sur l'évolution des situations dans les dossiers de médiation de dettes au Comité Spécial du Service Social.

B.4. DESIGNATIONS PAR LE TRIBUNAL DU TRAVAIL FRANCOPHONE DE BRUXELLES COMME MEDIEUR DE DETTES DANS LA PROCEDURE EN REGLEMENT COLLECTIF DE DETTES : 3

En qualité de médiateur de dettes judiciaire désigné par le tribunal, le CPAS suit des médiés dans le cadre de la procédure en règlement collectif de dettes.

▪ Dossier en cours	:	1 — avec un suivi en gestion budgétaire.
▪ Dossier nouveau	:	0
▪ Dossiers clôturés	:	2

Le service continue à suivre les médiés qui déménagent hors de la commune.

B.5. PARTICIPATION AUX ACTIVITES DE L'ASBL CENTRE D'APPUI MEDIATION DE DETTES

Créée en 1999, l'asbl GREPA (Groupe de Réflexion et d'Échange des Praticiens de l'Aide Juridique) est devenue en 2009 l'asbl « Centre d'Appui aux services de Médiation de Dettes de la Région de Bruxelles-Capitale » (en abrégé « Centre d'Appui Médiation de Dettes »). Cette asbl rassemble différentes personnes du secteur associatif et public, ainsi que des avocats. Un médiateur de dettes est membre du conseil d'administration.

Les membres du service participent aux réunions et aux formations continues pour les médiateurs de dettes de la Région de Bruxelles-Capitale.

Un membre du service fait partie du groupe porteur, qui réunit mensuellement des assistants sociaux et juristes de services de médiation de dettes privées et publics bruxellois pour partager les expériences et les difficultés, ainsi que pour approfondir les réflexions autour de thématiques communes, en vue de contribuer à l'évolution des pratiques et de développer des outils pour les médiateurs de dettes amiables et judiciaires de la région bruxelloise.

Un membre du service anime des séances d'information sur le règlement collectif de dettes pour des personnes envisageant cette procédure à Bruxelles.



B.6. PARTICIPATION AUX ACTIVITES DE L'ASSOCIATION DES MEDIATEURS DE DETTES DE BRUXELLES

Un à deux membres du service participent aux réunions de l'Association des Médiateurs de Dettes de Bruxelles, qui rassemble des médiateurs de dettes judiciaires bruxellois autour de thèmes liés à la pratique de leur mission et rencontre annuellement les magistrats et greffiers du Tribunal du travail francophone de Bruxelles.

B.7. COLLABORATION AVEC LE SERVICE REINSERTION SOCIOPROFESSIONNELLE - PROMO-JOB ET ANTENNE SOCIALE

L'un et l'autre membre du service ont animé trois demi-journées dans le cadre du module « un pas vers l'autonomie » pour des bénéficiaires en phase de mise au travail sur le budget des ménages et la ligne du temps d'une dette.

Un à deux membres du service ont animé deux demi-journées pour un groupe de bénéficiaires en alphabétisation sur le budget des ménages et la ligne du temps d'une dette.

B.8. PARTICIPATION AUX REUNIONS DE LA COORDINATION SOCIALE D'UCCLE

Un à deux membres du service participe à l'une ou l'autre réunion de la Coordination sociale d'Uccle.

B.9. PARTENARIAT AVEC LE CAW BRUSSEL

Un à deux membres du service font partie du groupe de pilotage du projet « BIZ (Budget In Zicht) Brussel » pour le développement d'outils de prévention du surendettement en région bruxelloise.

B.10. PARTICIPATION AU RESEAU DE VIGILANCE

Un membre du service a participé à l'une et l'autre réunion du Réseau de Vigilance en matière d'énergies en région bruxelloise.

B.11. COLLABORATION AVEC LA CELLULE ÉNERGIE

L'un et l'autre membre des services ont co-animé une séance d'information sur le budget des ménages.

C. EFFECTIFS DU SERVICE

Le service comprend :

- 4 à 6 assistants sociaux, dont l'un 3 mois et l'autre 2 mois ;
- 1 juriste à 1/10^e temps.

4.6. SERVICE INFORMATIQUE

4.6.1. SERVICE ADMINISTRATIF

A. OBJECTIFS DU SERVICE

Notre parc informatique s'agrandit chaque année et nous nous efforçons de répondre aux demandes du personnel en termes de matériel et de logiciels en tenant compte des contraintes budgétaires imposées.

Le service planifie et prévoit les changements nécessaires en matière d'applications informatiques. Il étudie et s'informe sur l'évolution technique des solutions informatiques et téléphoniques.

Le service informatique assure la gestion quotidienne du réseau (accessibilité des utilisateurs au réseau et aux applications + maintenance du schéma et des adresses IP) ainsi que la gestion de la sécurité du réseau contre les agressions extérieures.

B. ACTIVITÉS DU SERVICE

En plus des tâches quotidiennes d'helpdesk et d'accompagnement du personnel, sur les 5 sites du CPAS, dans l'utilisation des différents programmes, de la gestion des achats courants, de la gestion du réseau, de téléphonie et de la sécurité, pour le service informatique l'année 2018 a été marquée principalement par :

- L'ajout d'un deuxième patchpanel de 50 ports pour le 3^o étage.
- L'acquisition de l'upgrade du réseau Explore pour l'Administration centrale et la Cité de l'enfance.
- L'acquisition de nouvelles licences Windows Serveur 2016 pour l'Administration centrale.
- L'upgrade du système d'exploitation du serveur Linux.
- La configuration et le déploiement de nouveaux serveurs pour l'infrastructure virtuelle de l'Administration centrale.
- L'acquisition d'une plateforme de partage de dossiers sécurisés Oodrive.
- L'extension de postes ainsi que l'acquisition des modules réservation et gestion médicale du logiciel Bambino – Accueilantes d'enfants.
- L'acquisition d'un logiciel de gestion d'horaire pour les maisons de repos.
- L'implémentation du nouveau logiciel pour le centre médical.

- L'adaptation du logiciel NH Social — clôture sociale.
- Le renouvellement du logiciel antivirus McAfee.
- L'acquisition d'une deuxième base de données pour le logiciel de ticketing Clarilog.
- L'acquisition des logiciels Visio et Antidote.
- Le renouvellement de maintenance des switchs de l'Administration centrale.
- Le remplacement du climatiseur de la salle serveur de l'Administration centrale.
- La continuité de l'intégration d'un agenda partagé Outlook pour certains services.
- L'acquisition d'un nouveau central téléphonique de type VOIP pour l'Administration centrale.
- La mise en conformité des normes RGPD.
- La continuité de la rationalisation des imprimantes à l'Administration Centrale.
- La continuité du module RTF pour les différents services.
- Le remplacement du matériel vétuste (30 PCs, des écrans et des imprimantes).
- L'élaboration du rapport de continuité de la sécurité informatique du CPAS d'Uccle.
- L'amélioration du système des sauvegardes des données informatiques.
- L'amélioration du site Internet.
- L'amélioration de l'Intranet concernant l'intégration des ressources, rationalisation des infrastructures, diffusion et archivage de documents en interne (notes de service, revue de presse, communications internes, procédures diverses...)
- La continuité de la charte graphique.
- La création et l'édition de divers supports visuels (Carte d'invitation, carte de vœux, carte de rendez-vous, brochure d'information, affiches, folders,...)

C. EFFECTIFS DU SERVICE

- 1 informaticien temps plein.
- 1 secrétaire administratif temps plein.
- 2 assistants administratifs temps plein.
- 1 adjoint administratif temps plein

4.7. SERVICE DE GESTION PATRIMONIALE & SERVICE TECHNIQUE

A. OBJECTIFS DU SERVICE

Le service est subdivisé en différentes cellules :

1. La cellule de gestion patrimoniale : gestion administrative des biens immeubles sur lesquels le CPAS dispose d'un droit réel ou personnel ;
2. La cellule technique : gestion technique du patrimoine immobilier, contrôle de l'exécution des marchés attribués et rédaction des clauses techniques des documents de marchés ;
3. La cellule de l'économat : gestion de l'économat et du mobilier de bureau ;
4. La cellule des marchés publics : prospection et gestion administrative de la commande publique ;
5. La gestion des projets immobiliers et la coordination des acteurs qui interviennent dans ces projets.

1. La cellule patrimoniale :

Tâches :

Les services administratif et technique interviennent dans cette gestion qui implique :

Sur le plan administratif :

- La préparation et la mise en œuvre des décisions relatives aux opérations impliquant un transfert de droits réels (principalement achats et ventes) ou la constitution de droits d'occupation (locations ou autres)
- La rédaction des baux
- L'indexation des loyers, le calcul et la répartition des charges communes, la vérification des paiements des loyers
- Les contacts divers avec les locataires, avec les syndicats et les organismes d'utilité publique, etc...
- Le suivi du marché de l'énergie
- La rédaction de rapports et délibérations pour le Conseil, suivi correspondance, assurances, sinistres et litiges
- La réalisation des états des lieux pour les logements à l'entrée et à la sortie des locataires
- La rédaction des documents comptables en rapport avec ces tâches

- Certaines demandes de subsides et primes
- La participation aux assemblées générales des biens immeubles en copropriété
- Les demandes de permis d'urbanisme, devis estimatifs des travaux, descriptifs techniques/métrés des cahiers spéciaux des charges relatifs aux travaux de l'Administration en tenant compte des contraintes budgétaires et administratives

Sur le plan technique :

- L'entretien global du patrimoine, les dépannages, les modifications et les transformations d'immeubles
- Le suivi de contrats de maintenance
- L'achat des matériaux et la gestion du stock du matériel et des outillages
- L'élaboration de plans de situation et projets du CPAS
- Des avis sur toute demande relative à des travaux principalement sur les plans technique et urbanistique

Propriétés du CPAS

Il s'agit des sites appartenant au CPAS d'Uccle à savoir le Home Brugmann, le Domaine du Neckersgat, la Cité de l'Enfance, l'Antenne Sociale, la crèche Asselbergs, auxquels s'ajoutent une vingtaine de logements, dont les ILA et des terrains non bâtis.

Le CPAS est depuis le mois de septembre 2016 plein propriétaire d'un immeuble neuf de type basse énergie contenant 6 appartements sis à Moensberg 15. Depuis mars-avril 2017 cinq logements sont loués dans le cadre du logement moyen, et un logement est loué aux conditions sociales particulières du Fonds Ley.

Le bâtiment de l'Administration Centrale, appartient désormais exclusivement au CPAS qui a racheté les parts de la commune au mois de novembre 2016.

Biens loués par le CPAS

En 2018 le CPAS était locataire (principal) :

- De 4 logements garantis et depuis le 15 octobre 2017 d'un logement unifamilial sis avenue Dolez 458 accueillant l'ILA 5 ;
- du local « espace emploi » sis au n° 981 de la chaussée d'Alsemberg ;
- d'un entrepôt destiné à la distribution alimentaire au 100 rue du Bourdon.

Statistiques relatives aux logements

1. Taux moyen d'occupation des logements gérés par le service pour les années 2011-2017 :

Bien immobilier	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Alseberg 625	100 %	100 %	85 %	58 %	100 %	100 %	100 %	100 %
Alseberg 1169	0 %	0 %	92 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %
Alseberg 1033	93 %	84 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	92 %
Cottages 73	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %
Drogenbos 114	100 %	45 %	100 %	100 %	100 %	100 %	75 %	40 %
EVO 55	36 %	100 %	100 %	49 %	100 %	100 %	100 %	100 %
EVO 57	100%	100%	100%	100%	100%	100%	80%	ILA
EVO 59	100%	78%	100%	100%	100%	66%	100%	100%
EVO 63	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	75 %
EVO 65	100 %	100 %	100 %	100 %	95 %	0 %	100 %	100 %
EVO 61	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	75 %	100 %
Homborch 95 (r-d-c gauche)	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Homborch 95 (r-d-c droit)	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Homborch 95 (1er gauche)	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Homborch 95 (1er droit)	92%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Montagne de St-Job 17	54 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %
Montjoie 27	100 %	36 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %
Vanderaey 25 (1er)	0 %	0 %	0 %	0 %	75 %	100 %	100 %	50 %
Vanderkindere 234 (r-d-c)	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Vanderkindere 234 (1er)	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %
Vanderkindere 234 (2ème)	100%	38%	83%	100%	100%	100%	100%	100%
Vanderkindere 560	77%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
V. Gambier 19	81 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %
W. Churchill 59	100 %	100 %	100 %	66 %	100 %	100 %	100 %	100 %

Moenseberg 15 0.1	/	/	/	/	/	0%	65%	100%
Moenseberg 15 0.2	/	/	/	/	/	0%	75%	100%
Moenseberg 15 1,1	/	/	/	/	/	0%	65%	100%
Moenseberg 15 -1,1	/	/	/	/	/	0%	60%	100%
Moenseberg 15 1,2	/	/	/	/	/	0%	50%	100%
Moenseberg 15 2,1	/	/	/	/	/	0%	65%	100%
Taux moyen d'occupation	84 %	82 %	94 %	90 %	99 %	94 %	90 %	95 %

2. Taux moyen de perception des loyers pour les années 2011-2017 :

		2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Patrimoine privé		97,74 %	94,81 %	99,77 %	98,83 %	99,32 %	91,27 %	97 %	96,00 %
Logement garanti		93,40 %	98,01 %	100,00 %	99,75 %	96,97 %	100,00 %	100,00 %	99,00 %
Moyenne		95,57 %	96,41 %	99,89 %	99,29 %	98,15 %	95,64 %	98,50 %	97,50 %

2. La cellule technique :

Mission et composition :

Le service est composé de 17 personnes de différents corps de métier exécutant des travaux de conservation et d'entretien du patrimoine public et privé du CPAS.

L'encadrement des ouvriers est assuré par un responsable technique assisté d'un conducteur d'équipe. Ces derniers organisent, planifient et veillent à l'approvisionnement des chantiers. Ils veillent également à la bonne exécution des travaux et fournitures attribués aux prestataires externes.

Le service technique s'occupe principalement de l'entretien, des dépannages, des travaux du patrimoine immobilier ainsi que l'achat des matériaux et la gestion du stock du matériel et des outillages. Les interventions techniques et la maintenance se font au quotidien sur l'ensemble du patrimoine.

Il assure la logistique de biens meubles et de personnes pour les services extérieurs (crèche, maisons de repos, CDAG)

Le service technique assure aussi les transports pour la cellule logement, les déménagements, le montage de mobiliers et les rémises en état après occupation et le remplacement des serrures en cas de besoin

Entre le 1er décembre et le 31 mars, le service technique assure le transport des marmites de soupe entre le Home Brugmann, le CDAG, l'antenne sociale et l'administration centrale.

L'équipe gère un parc automobile de 4 véhicules

Grâce à un reporting régulier au responsable du département, il est possible de suivre l'avancement des travaux, les achats nécessaires et les éventuels problèmes rencontrés lors de l'exécution des missions confiées au service.

Administration centrale :

- Maintenance journalière du bâtiment ;
- Inventaire et gestion des clefs de réserve ;
- Fabrication de meubles sur mesure entre autres pour le nouveau réfectoire ;
- Mise en ordre continue de l'installation électrique (suivi des remarques Aib-Vinçotte), mise à jour des plans électriques ;
- Divers travaux en coordination avec le service S.I.P.P. afin de se conformer au plan global ;
- Diverses interventions de plomberie ;
- Remplacement de pivots de châssis de fenêtres ;
- La vérification et l'entretien du matériel de travail et des machines ;
- Peinture de la cage d'escalier, de couloirs et de divers bureaux ;
- Déménagement de bureaux ;
- Entretien des techniques spéciales ;
- Participation aux programmes SolarClick et NRClick pour l'installation de panneaux photovoltaïques ;
- Transports divers, évacuation des déchets vers les centres de tri, distribution de courriers urgents ;
- Support au service informatique pour le passage de câbles ;
- Mise à jour des indications, balisages, pictogrammes... ;
- Aménagement du nouveau réfectoire ;
- Travaux de réparation de la toiture.

C.D.A.G. 100 rue du Bourdon :

- Modification de l'installation électrique : installation d'un dispositif différentiel adapté ;
- Diverses interventions et dépannages techniques.

Antenne sociale :

- Transport de biens et dons divers ;
- Interventions diverses : dépannage des circuits électriques, de la plomberie, des installations de chauffages, des toilettes bouchées, dépannage et nettoyage des filtres des machines à laver et du séchoir ;
- Placement d'une hotte dans la cafeteria.

Cité Asselbergs :

- Travaux d'égouttage suite au chantier attenant au P4 ;
- Diverses interventions ponctuelles dans les bâtiments ;
- Travaux de mise en conformité de l'électricité du site : suppression de la cabine haute tension ;
- Évacuation d'encombrants vers la déchetterie, abattage, coupe et évacuation d'arbres tombés dans le jardin ;
- Réparation (remplacement vitre) de portes coupe-feu.

Crèche :

- Entretien du jardin et des espaces verts, taille de la haie ;
- Divers aménagements intérieurs et pose d'accessoires ;
- Aménagement d'une sortie de secours vers la Cité.

Halte-garderie :

- Mise conformité de l'installation électrique ;
- Aménagement intérieur et extérieur ;
- Entretien du jardin.

Home Brugmann:

- Entretien, aménagement du jardin et les soins des animaux (7/7 jours) + courses ;
- Rebouchage de trous avec du tarmac à froid ;
- la rénovation des chambres vides comprenant le remplacement des revêtements du sol et leur remise en peinture ;
- Travaux d'étanchéité de la toiture ;
- Vérification de la remise en état des techniques spéciales (ventilation, chauffage et eau) ;
- Transport de personnes dans le cadre d'activités pour les seniors ;
- Travaux de menuiserie, plomberie, électricité divers.

Domaine du Neckersgat :

- Rénovation des chambres vides comprenant le remplacement des revêtements du sol et leur remise en peinture ;
- Réparations de meubles et de serrures, fabrication et pose de protections murales, réparation de fenêtres suite à des effractions ou à la vétusté ;
- Travaux de plomberie, menuiserie (placards, châssis...) ;
- Mise à jour des plans électriques ;
- Élagage d'arbres ;
- Évacuation d'arbres menaçants.

I.L.A. 1 930 Alseberg:

- Diverses interventions et dépannages techniques (plomberie, chauffage, vannes, électricité) ;
- Démontage et installation d'une nouvelle douche ;
- Réparation et montage de meubles ;
- Entretien du jardin.

I.L.A. 2 villa D.N.:

- Diverses interventions et dépannages ;
- Montage de meubles.

I.L.A. 3 13 Wolvenberg :

- Diverses interventions et dépannages techniques (plomberie, chauffage, vannes, électricité) ;
- Entretien du jardin ;
- Réparation de la cuisine ;
- Transport de personnes.

I.L.A. 4 119 Herinckx :

- Diverses interventions et dépannages techniques (plomberie, chauffage, vannes, électricité) ;
- Réparation et montage de meubles, réparation porte, stores ;
- Réparation du muret ;
- Entretien du jardin ;
- Entretien et tonte du jardin ;
- Réparation de la cuisine ;
- Réparation de la toiture.

I.L.A. 5 avenue Dolez 458 :

- Interventions de maintenance, entretien du jardin ;

I.L.A. 6 Van Ophem 57:

- Travaux de rafraîchissement, plafonnage, peinture ;
- Réparation chauffage ;
- Rénovation de l'installation électrique, mise à jour des plans électriques.

Logement d'urgence (2° étage du P2 à la cité de l'enfance) :

- Diverses interventions techniques (plomberie, chauffage, vannes, électricité) ;

95 Homborch :

- Diverses interventions et dépannages techniques (plomberie, chauffage, vannes, électricité) dans les différents appartements ;
- Étanchéité toit ;
- Coupe de la haie.

17 Montagne de Saint Job :

- Diverses interventions techniques (plomberie, chauffage, vannes, électricité) ;

15 Moensberg :

- Gestion technique de l'immeuble de 6 appartements depuis 2016 ;
- Débouchage égouts.

625 Alseberg :

- Dépannages de la chaudière et de l'installation de plomberie.

50 rue de la mutualité :

234 Vanderkindere :

- Dépannage porte, dépannage plomberie.

25 Vandercaey :

- Débouchage égouts ;
- Travaux de peinture.

55 Van Ophem :

- Dépannages de la chaudière, de l'électricité.

59 Van Ophem :

- Réparation porte-jardin ;
- Entretien de la haie, du jardin.

61 Van Ophem :

- Entretien de l'installation de chauffage et vérification de la plomberie ;
- Entretien de la haie, du jardin.

63 Van Ophem :

- Remplacement de châssis et dépannage de la chaudière.

65 Van Ophem :

- Entretien du jardin et taille de la haie.

1169 Aalsemberg :

- Élagage arbre.

114 Chaussée de Drogenbos :

- Réparation des murs de la cave ;
- Réparation de la cuisine ;
- Rénovation sol couloir ;
- Remise en état de l'installation électrique ;
- Travaux de menuiserie, réparation de l'escalier ;
- Travaux de peinture.

Terrain du terminus du 51 :

- Entretien et la tonte des espaces verts contiguë au terminus du 51.

Logements garantis

560 Vanderkindere :

- Interventions diverses.

27 Montjoie :

- Interventions diverses.

Merlo 6 b :

- Peinture, petites réparations diverses.

73 Cottages :

- Interventions diverses.

Gardiennes d'enfants

Montage de mobilier pour enfants (avenue Dolez et rue des Griottes), construction d'une barrière de protection dans le jardin (rue des Griottes).

3. Économat :

L'économat commande, gère le stock et met à disposition du personnel du CPAS les **petites fournitures de bureau** pour l'écriture, le classement, les corrections, le rangement et divers.

En 2018, le CPAS est rallié, pour la troisième année, à une centrale de marché de fournitures de bureau écologiques organisée par Bruxelles Environnement.

L'économat veille à informer tous les autres sites du choix du fournisseur : le Home Brugmann, le Domaine du Neckersgat, la Cité de l'Enfance.

Depuis que le parlement bruxellois a adopté le 8 mai 2014 une ordonnance relative à l'inclusion de clauses environnementales et éthiques dans les marchés publics, le CPAS, via l'économat, continue à être attentif aux critères écologiques dans le choix de ses achats.

L'achat du papier pour fax, photocopieurs, imprimantes est également géré par l'économat. En 2015, le CPAS a consommé 19 x 40 boîtes de 5 rames de 500 feuilles : au total 1 900 000 feuilles de papier.

En 2016, le CPAS a diminué sa consommation de papier : 1 400 000 feuilles.

En 2017 le CPAS a encore diminué sa consommation de papier : 1 300 000 feuilles.

En 2018, la consommation de papier est de : 1 615 762 feuilles ; difficile de définir le pourquoi de cette augmentation.

Depuis novembre 2015 le CPAS s'est rallié à une centrale de marché organisée par Bruxelles Environnement pour l'achat de papier écologique.

En 2018, le CPAS a continué de commander le papier chez le fournisseur qui a remporté le marché IBGE pour une durée de 36 mois — fin du marché : décembre 2018.

L'économat évalue en outre les besoins et commande le **mobilier de bureau** : armoires, bureaux, chaises, étagères, blocs tiroirs, etc.

L'installation du service d'Aide à Domicile au -1 du 860, service qui a fusionné avec celui de la commune a entraîné une dépense de 7 500 €.

L'achat des **produits et matériels d'entretien** passe aussi par l'économat. L'économat poursuit ses efforts de recherche pour proposer des produits écologiques et économiques.

Durant l'année 2017 un cahier des charges incluant tous les sites du CPAS : homes, crèche, cité de l'enfance a été préparé. Depuis septembre 2018, l'économat achète tous les produits et appareils pour l'entretien des locaux à la société Polaris qui a remporté le marché.

L'économat s'occupe aussi de l'achat des **appareils électroménagers**.

L'achat, l'entretien et le suivi des contrats des photocopieurs sont gérés par l'économat.

La rationalisation du parc des photocopieuses par la connexion de PC aux appareils multifonctions continue à privilégier la suppression des imprimantes, d'où une diminution du coût des documents imprimés.

Un accord-cadre prévoyant la commande et l'entretien d'appareils MF a été préparé et approuvé par le Conseil. Il sera publié en 2019.

4. La gestion administrative des marchés publics

La « cellule Marchés publics » centralise et organise les marchés publics du CPAS. Elle reçoit et analyse les demandes de travaux, de services et de fournitures, condense les besoins de l'administration dans un cahier spécial des charges, propose les modes de passation de marchés et rédige ou contrôle les rapports d'analyse des offres et propose les attributions au Conseil.

Elle prépare pour l'année 2017 les marchés publics de – 2000,00 € TVAC sous forme d'inventaire à ratifier par le CAS.

Liste des marchés publics traités :

20/2017 Location cars avec chauffeur — Attribution
24/2017 Conteneurs à déchets — Attribution
34/2017 Intérimaires pour les homes — Attribution
36/2017bis Châssis et porte Ch. De Drogenbos 114 — Attribution
37/2017 Matériel de peinture — Attribution
38/2017 Entretien technique Moensberg — Attribution
01-2018 Matériaux construction — Attribution
03/2018 logopède Cité — Attribution
04/2018 Outillage et quincaillerie — en cours de rédaction
05/2018 Lutte contre les nuisibles — Attribution
06/2018 produits de nettoyage — Attribution
07/2018 Panneaux bois H.B — Attribution
08/2018 expert agenda 21 — Attribution
09/2018 pains surprises et sandwiches - Attribution
10/2018 Fournitures bar D.N - Attribution
11/2018 Traduction - Attribution
12/2018 Véhicule camionnette - Attribution
13/2018 Matériel Nursing - Attribution
14/2018 Multifonctions 860 - Attribution
15/2018 Fontaines... eau H.B — Attribution
16/2018 Étude de risque D.N — Attribution
17/2018 chaussures sécurité - Attribution
18/2018 boulangerie HB – En cours de rédaction
19/2018 distributeur boissons chaudes H.B — Attribution
20/2018 Descente eau H.B — Attribution
21/2018 Produits pharmaceutiques cabinet médical — Attribution
22/2018 Lave-vaisselle réfectoire — Attribution
23/2018 pharmacie service social — Stand by
24/2018 téléphonie VOIP — Attribution
25/2018 Taque + hotte réfectoire — Attribution
26/2018 Matériel médical cabinet médical +SIPP — Attribution
27/2018 Encapsulage amiante D.N — Attribution
28/2018 châssis et porte AC — Attribution

29/2018 Renovation parking — Stand by
30/2018 ordi+ecran — Attribution
31/2018 Matériel Nursing Homes - Attribution
32/2018 Bacs à graisse - Attribution
33/2018 Extension marché cabine Haute Tension. A.C — Attribution
34/2018 Système régulation chauffage D.N — Attribution
35/2018 Appareil congélation tuyaux - Attribution
36/2018 SEPP – En cours de rédaction
37/2018 Mobilier Homes — Attribution
38/2018 Porte Ambulance H.B — Attribution
39/2018 Avocats — En cours de rédaction

Marchés de moins de 2000 € TVAC passés en 2018 : 378

5. La gestion et développement de projets immobiliers

- Domaine du Neckersgat :

- Requête en annulation du 12 mars 2018 visant l'annulation du permis unique du 21 décembre 2017 :

Suite à la requête en annulation, suspension de l'élaboration du cahier des charges en vue des travaux de rénovation et extension du Domaine du Neckersgat, du marché d'architecture 22/2008 et de financement 03/2007 ;

- Gestion du contentieux administratif pendant au Conseil d'État : intervention du CPAS dans la procédure ;
- Négociations avec les requérants en vue de la conclusion d'une transaction (achat ou dédommagement) ;

- Maison d'accueil (Cité d'Asselbergs) :

Mission d'architecture attribuée en 2016 en vue de la construction d'une maison d'accueil pour maximum 30 personnes subsidiée par la Région — SLRB et la COCOM.

Négociation avec les pouvoirs subsidiant en vue de la conclusion d'une convention tripartite prévoyant la SLRB comme maître de l'ouvrage et la reprise de la mission d'architecture.

Introduction d'une demande de permis d'urbanisme en 2019.

- Terrains à Ruisbroek :

Remise au rôle du contentieux intenté suite à l'arrêt du Conseil d'État supprimant les prescriptions urbanistiques (natuurgebied) régissant les parcelles concernées ;

Selon une consultation juridique établie par un avocat spécialisé, un projet de construction de service-flats est compatible aux prescriptions urbanistiques régissant l'endroit.

Un cahier des charges a été envoyé au CPAS de Bruxelles en vue de la désignation d'un architecte commun lequel serait chargé de développer un projet dans ce sens sur les parcelles réunies du CPAS d'Uccle, de Bruxelles et celle du propriétaire privé DEPREZ.

- Terrain Calevoet : dossier de la STIB :

Suite à l'occupation par la STIB de la parcelle, propriété du CPAS, de 943 m², des négociations ont eu lieu en vue de sa cession à la STIB.

Un accord a été conclu et la signature d'un compromis de vente est intervenue en décembre 2018 prévoyant les garanties nécessaires pour le CPAS de développer le reste de son patrimoine de 50 a se trouvant à l'arrière de la parcelle vendue.

B. EFFECTIFS DU SERVICE

Un Chef de Service A5

Cellule Marchés Publics : 2 administratifs

Cellule patrimoine : un administratif jusqu'en octobre 2018

Cellule économat : un administratif

Cellule technique : un responsable et 17 ouvriers

Annexes : statistiques ST

Semaines	HB	DN	860	CA	ILA	Pat Privé	cdag	crèche	log U	haltegard	gardenfants	
1	55	4	78,5	0	0	88	2	0	10	0	0	
2	50	56,5	125,5	0	0	169	0	0	0	0	0	
3	116,5	107,5	116,5	0	4	156	0	0	0	0	0	
4	164,5	45	44,5	0	0	169,5	0	0	2,5	0	0	
5	103	47,5	49	0	0	97	0	0	7,5	0	0	
6	41	15	93	7,5	4	177,5	0	0	0	0	0	
7	49,5	8	71	0	0	176	0	0	0	0	0	
8	110	35	77	4	0	123,5	0	0	0	0	0	
9	146,5	19	83,5	15	0	60	0	0	18,5	0	0	
10	119,5	45	85,5	0	0	127,5	0	0	0	0	0	
11	108,5	78,5	60,5	0	0	72	2,5	0	0	0	0	
12	101,5	37	80	0	0	135	0	0	0	0	0	
13	84	59,5	74,5	0	0	112	0	0	0	0	0	
14	59	59	98,5	8	4,5	47	0	0	0	38	0	
15	11,5	94,5	97	7	23,5	37	0	0	0	71,5	0	
16	41,5	41,5	114,5	30	0	72	0	0	0	60	0	
17	99	2,5	118	42,5	68	26	0	0	0	0	0	
18	60	22,5	98	30	53	22,5	0	0	0	0	0	
19	37,5	7,5	120	22,5	75	7,5	0	0	0	0	0	
20	101	15	67,5	45,5	101,5	0	0	0	0	0	0	
21	83	7,5	86,5	37,5	26	29	0	4	0	0	0	
22	165	0	86	65,5	52,5	0	0	0	0	0	0	
23	116	0	78,5	0	199	4	0	0	0	15	0	
24	86	48	65,5	30	112,5	7,5	0	0	0	0	0	
25	75,5	22,5	109,5	90	99,5	7,5	15	0	0	0	0	
26	71,5	7,5	127	22,5	75	4	0	0	0	7,5	0	
27	94	6	154	30	67,5	0	0	0	0	11,5	0	
28	103	0	170	22,5	45	22,5	0	0	0	0	0	
29	172	60	105,5	22,5	3,5	11,5	0	0	0	0	0	
30	151	76	114,5	45	15	8,5	0	0	0	0	0	
31	194	30	124,5	49	0	0	0	0	0	0	0	
32	116	43,5	113,5	60	54	0	0	0	0	0	0	
33	104,5	46	85	67,5	0	5	0	15	0	0	22,5	
34	93,5	37	143	0	26,5	49	0	0	0	0	37,5	
35	75	3,5	135,5	4	97,5	41,5	0	0	0	0	22,5	
36	75	14,5	143,5	37,5	86,5	15	0	0	0	0	0	
37	66,5	63,5	215	63,5	30,5	0	0	0	0	0	7,5	
38	45	22,5	300	7,5	53	3,5	0	0	0	0	7,5	
39	67,5	4	255	3,5	82,5	0	0	0	0	0	15	
40	67,5	34	176,5	7,5	112	0	7,5	0	0	0	15,5	
41	172	15	162,5	0	30	0	0	0	0	3,5	0	
42	108,5	19	131	82,5	8	37,5	0	0	0	0	37,5	
43	138,5	52,5	176,5	34	0	7,5	0	0	0	0	0	
44	63,5	41	90,5	75,5	7	7,5	30	0	0	0	0	
45	131,5	71,5	111,5	34	0	79	0	0	0	0	0	
46	86,5	90	139,5	38	3,5	74,5	0	0	0	7	0	
47	63	113	135	52	8	49	0	0	0	0	0	
48	71,5	15	224	22,5	8	23	0	0	0	0	0	
49	37	43	272,5	15	26	4	0	0	0	0	0	
50	44,5	15,5	225	3,5	15,5	8	0	0	0	0	0	
51	71	26,5	263	0	7,5	22	0	0	0	0	0	
52	37,5	0	86,5	3,5	0	22,5	0	0	0	0	0	
Tot	4705,5	1828	6558,5	1238	1685	2418	57	19	38,5	214	165,5	18927
	HB	DN	860	CA	ILA	Pat privé	cdag	crèche	log U	haltegard	gardenfants	

4.8. SERVICE SOCIAL

4.8.1. SERVICE SOCIAL DE QUARTIER

A. OBJECTIFS DU SERVICE

1.1 La loi du 8 juillet 1976 organisant les centres publics d'action sociale a pour objectif d'assurer le droit à l'aide sociale.

Celui-ci a pour but de permettre à chacun de mener une vie conforme à la dignité humaine.

Les CPAS ont pour mission d'assurer cette aide sur le territoire de leur commune.

« Le centre public d'action sociale a pour mission d'assurer aux personnes et aux familles l'aide due par la collectivité.

Il assure non seulement une aide palliative ou curative, mais encore une aide préventive.

Cette aide peut être matérielle, sociale, médicale, médico-sociale ou psychologique » (L.O., art. 57).

Il appartient donc au CPAS de mettre en œuvre le droit à l'aide sociale. Il doit remplir sa mission dans le respect des convictions idéologiques, philosophiques ou religieuses des intéressés.

En outre, la jurisprudence approche la notion de dignité humaine par un autre biais. Elle insiste sur les enjeux de l'aide sociale dont elle précise les limites. Ainsi, l'aide sociale a pour objectif de répondre aux besoins primaires, actuels d'un demandeur d'aide : se nourrir, se vêtir, se loger, se soigner, se former en vue de permettre à l'intéressé « de sortir de la spirale de l'assistance ».

Au-delà de la multiplicité des approches de la dignité humaine, la jurisprudence reconnaît unanimement le caractère subsidiaire du droit à l'aide sociale et se penche minutieusement sur la situation globale et concrète des demandeurs d'aide et plus précisément sur le manque de ressources dont ils disposent.

2.2 La loi du 26 mai 2002 concernant le Droit à l'Intégration sociale vise à assurer le droit à l'intégration sociale.

Toute personne qui ne dispose pas de revenus suffisants et qui remplit les conditions légales a droit à l'intégration sociale. L'objectif est de favoriser au maximum l'intégration et la participation active du demandeur dans la société. Pour ce faire, le CPAS dispose de plusieurs instruments, le droit peut, en effet, dans les conditions fixées par la loi, prendre la forme d'un emploi et/ou d'un revenu d'intégration, assortis ou non d'un projet individualisé d'intégration sociale. L'intégration sous forme d'un emploi est privilégiée pour les moins de 25 ans, ce dernier étant une des manières les plus sûres d'acquérir une autonomie. Si l'emploi n'est pas possible, ne fut-ce que provisoirement — par exemple dans le cas d'une formation préalable —, le demandeur aura droit à une prestation financière appelée revenu d'intégration.

Le droit à l'intégration sociale est donc plus qu'une simple garantie de ressources comme l'était le minimex.

Le revenu d'intégration et l'aide sociale ont été conçus comme des **droits résiduaire**s de la sécurité sociale et de la solidarité familiale. Ce n'est que lorsqu'une personne n'a droit à aucune autre prestation de la sécurité sociale que le CPAS interviendra. Celui-ci a cependant pour mission d'octroyer des avances (sur pension, allocations de chômage ou d'handicapé...) qu'il pourra récupérer directement auprès de l'organisme en question.

Cela explique également que les conditions d'accès à l'aide sociale et au RIS (revenu d'intégration sociale) sont différentes de la réglementation sur le chômage. L'obligation, pour le candidat RIS de prouver sa « disposition au travail » est différente de celle prévue pour le maintien du bénéfice des allocations de chômage (disponibilité à l'emploi).

Rappelons que le droit à l'aide sociale est multidimensionnel en ce qu'il englobe d'autres missions dévolues au CPAS : le droit à la formation et à l'emploi, le droit à un logement décent, le droit à l'énergie, à la participation sociale et culturelle, la lutte contre la fracture numérique... Cette énumération est loin d'être exhaustive.

B. MOYENS EN PERSONNEL DU SERVICE SOCIAL DE QUARTIER

Pour accomplir ces missions, le CPAS d'Uccle a occupé en 2018 :

EFFECTIFS DU SERVICE SOCIAL D'AIDE INDIVIDUELLE PAR QUARTIER

- 1 ETP (cadre : 1 ETP) attaché principal
- 4 ETP (cadre : 4 ETP) assistants sociaux chefs d'équipe
- 24,2 ETP (cadre : 25 ETP) assistants sociaux de quartier (20,2 ETP) + assistants sociaux d'accueil (4 ETP)
- 2 ETP (cadre : 3 ETP) assistants administratifs (dont 1 ETP détaché au service des affaires générales)
- 1 ETP (cadre : 0 ETP) adjointe administrative (à la place d'1 ETP assistant administratif)

Le travail de 24,2 assistants sociaux équivalents temps plein se répartit entre 25 assistants sociaux dont 21 travaillant à temps plein et 4 travaillant à 4/5 temps. Le service social quartier s'est doté d'une cellule Accueil depuis le 01/02/2014. 4 assistants sociaux y sont affectés.

Les assistants sociaux de la cellule Accueil reçoivent toute personne se présentant sans rendez-vous, réceptionnent toutes les nouvelles demandes d'aide sociale et d'informations, analysent la compétence territoriale de notre CPAS, orientent les personnes vers les organismes compétents et établissent les attestations d'aide. La création de cette cellule a permis une meilleure organisation du travail en évacuant la partie imprévisible du travail des assistants sociaux de quartier. Elle a également permis d'améliorer tant l'accueil des usagers que la qualité des entretiens et des enquêtes sociales.

Les assistants sociaux reçoivent les clients le matin, de 9 h à 12 h et assument une permanence à tour de rôle l'après-midi, de 13 h 30 à 16 h 30.

En dehors des permanences au siège du CPAS, les assistants sociaux voient les usagers à domicile, au moins une fois par an, voire plus à chaque fois que cela s'avère nécessaire.

Ils orientent les usagers concernés vers le service de réinsertion socioprofessionnelle afin que soient mis en place, avec eux, des projets individualisés de recherche d'emploi et/ou de formation.

Le service social de Quartier est organisé en 4 équipes depuis le 01/08/2017, date à laquelle l'équipe d'encadrement s'est élargie à un quatrième chef d'équipe.

Le rapport annuel d'activités du service de Réinsertion Socioprofessionnelle, de l'Antenne sociale, de la cellule Énergie, des services Auxiliaires et des Titres-Services y compris l'atelier de repassage font partie du Service social, mais font l'objet d'un bilan personnalisé.

Les services sociaux chargés de l'hébergement des personnes âgées au Home Brugmann et au Domaine du Neckersgat ainsi que le service Médiation de dettes sont repris dans les rubriques ad hoc.

C. ACTIVITÉS DU SERVICE SOCIAL D'AIDE INDIVIDUELLE PAR QUARTIER

C.1. OBJECTIFS

Information, orientation et prise en charge des demandes d'aides financières, administratives et/ou psychosociales.

C.1.1. Type d'aides financières

- Revenu d'intégration (RI)
- Aide équivalente au revenu d'intégration pour les personnes n'ayant pas droit au RI
- Aide équivalente aux allocations familiales pour les personnes n'ayant pas droit aux allocations familiales
- Aide médicale urgente à certaines catégories d'étrangers
- Aide aux sans-abri : aide financière urgente, prime d'installation, aide financière liée à un contrat d'intégration
- Aide globalisée : complément pour les personnes âgées de plus de 60 ans ou handicapées, ayant des ressources inférieures à 1039,00 € pour les isolés et à 1 709,00 € pour les ménages au 01/08/2018.
- Avances sur allocations sociales, pensions, allocations familiales, chômage, allocations pour handicapés
- Aide au logement : garantie locative, aide déménagement, arriérés loyer
- Aide frais médical et pharmaceutique
- Aide cotisations mutuelles
- Aide alimentaire : accès au centre de distribution alimentaire gratuite

C.1.2. Aides administratives

- Information et orientation sur toute demande relative à la valorisation de droits sociaux
- Démarches auprès des organismes sociaux
- Aide juridique

C.1.3. Aides psychosociales

- Guidance, accompagnement au niveau gestion financière, familiale, éducative, réinsertion sociale et professionnelle
- Centres médicaux

C.2. STATISTIQUES

C.2.1 Barèmes d'aide (montants mensuels)

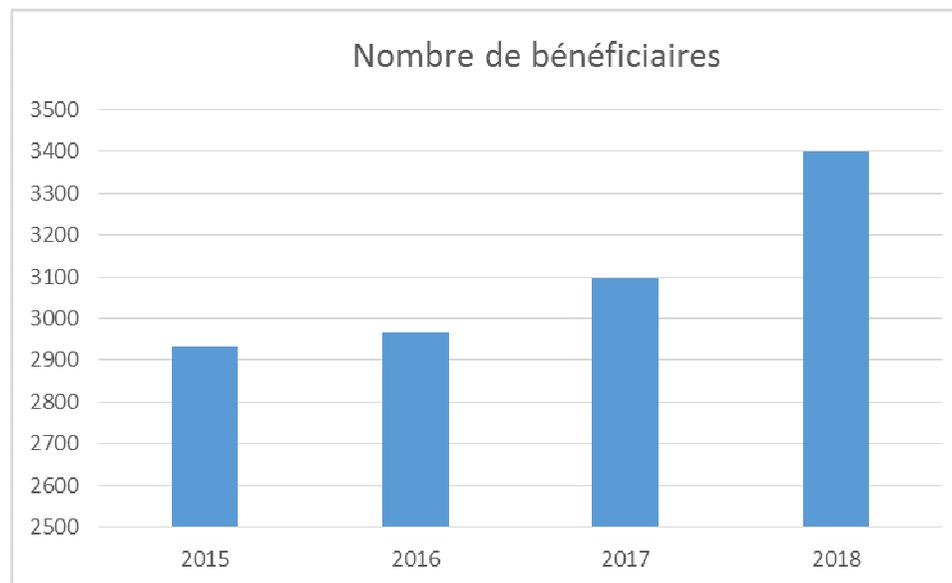
	RI mensuel Catégorie 1 (Cohabitant)	RI mensuel Catégorie 2 (Isolé)	RI mensuel Catégorie 3 (Famille à charge)
1/09/13	544,91 €	817,36 €	1 089,82 €
1/09/15	555,81 €	833,71 €	1 111,62 €
1/04/16	566,92 €	850,39 €	1 133,85 €
1/06/16	578,27 €	867,40 €	1 156,53 €
1/06/17	589,82 €	884,73 €	1 179,64 €
1/09/17	595,13 €	892,70 €	1 190,27 €
1/07/18	595,13 €	892,70 €	1 230,27 €
1/09/18	607,01 €	910,52 €	1 254,82 €

C.2.2 Nombre total de bénéficiaires d'aide

Remarque : Nombre total = Revenu d'Intégration ou équivalent RI et/ou aides diverses cumulées ou non au Revenu d'intégration.

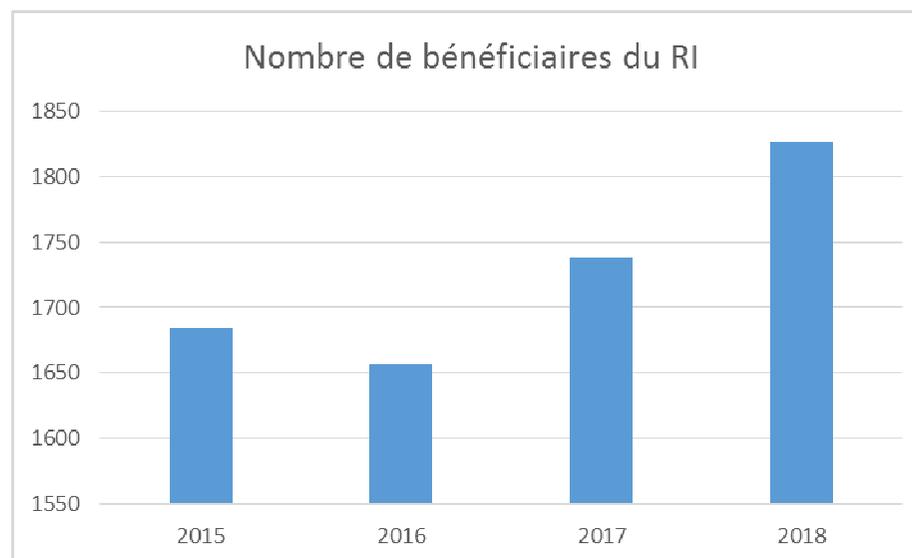
Nombre de bénéficiaires :

	2015	2016	2017	2018
Nombre de bénéficiaires	2933	2968	3096	3398
Taux de croissance annuel		1,19 %	4,31 %	9,75 %



C.2.3. Nombre de bénéficiaires du RI

	2015	2016	2017	2018
Nombre de bénéficiaires	1 684	1 657	1 738	1 827
Taux de croissance annuel		-1,60 %	4,89 %	5,12 %
Nombre de nouvelles demandes	427	429	434	452



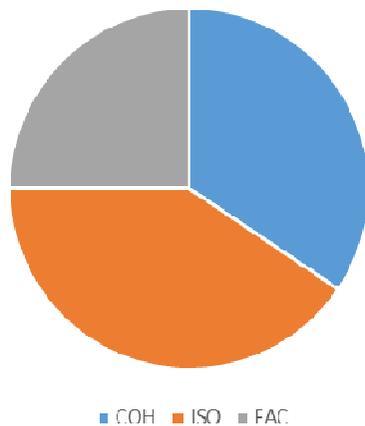
Proportion des bénéficiaires de RI par taux

	2015	2016	2017	2018
COH	36,17 %	34,00 %	32,92 %	34,43 %
ISO	42,32 %	43,00 %	42,89 %	40,56 %
FAC	21,50 %	23,00 %	24,19 %	25,01 %

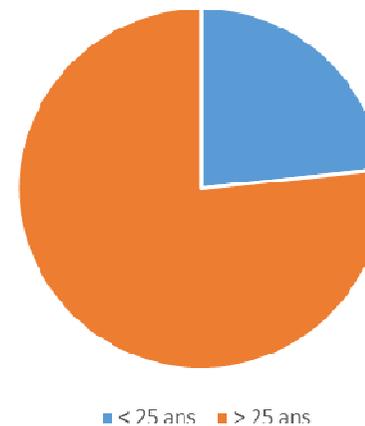
Proportion des bénéficiaires de RI par âge

	2015	2016	2017	2018
< 25 ans	21,8 %	22,8 %	23,8 %	23,3 %
> 25 ans	68,7 %	67,9 %	71,4 %	76,7 %

Proportion de bénéficiaires par taux en 2018



Proportion de bénéficiaires par âge en 2018



Nombre de bénéficiaires de RI — Sans-abri :

	2015	2016	2017	2018
Nombre de bénéficiaires	75	92	116	124
Taux de croissance annuel		22,67 %	26,09 %	6,90 %

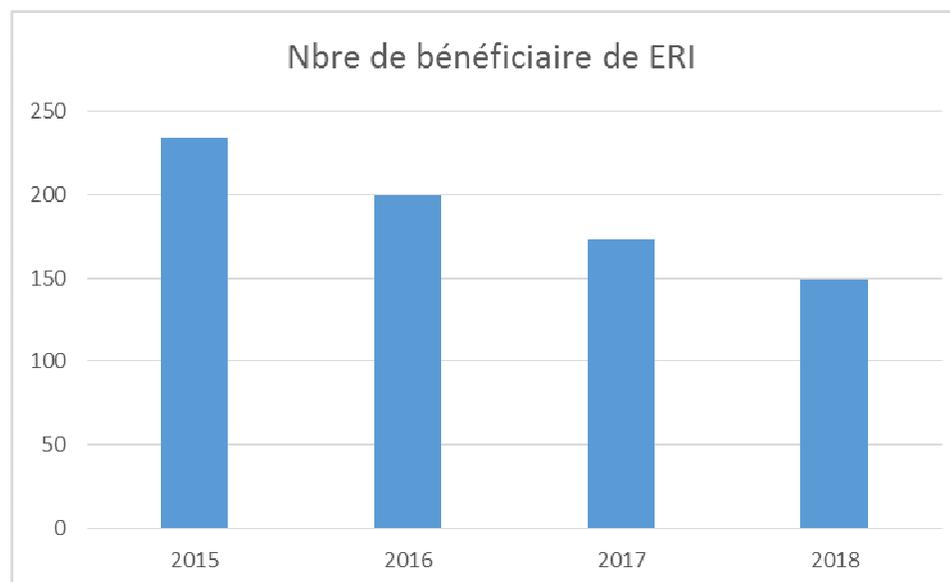
Nombre de bénéficiaires de la Prime d'Installation — loi DIS 26/5/2002 (*)

	2015	2016	2017	2018
Nombre de bénéficiaires	39	56	67	68
Taux de croissance annuel		43,59 %	19,64 %	1,49 %

(*) Uniquement pour les bénéficiaires d'un RI

C.2.4. Nombre de bénéficiaires d'aide équivalente au RI pour les personnes n'ayant pas droit au RI

	2015	2016	2017	2018
Nombre de bénéficiaires	234	199	173	149
Taux de croissance annuel		-14,96 %	-13,07 %	-13,87 %
Nombre de nouvelles demandes	65	55	50	39



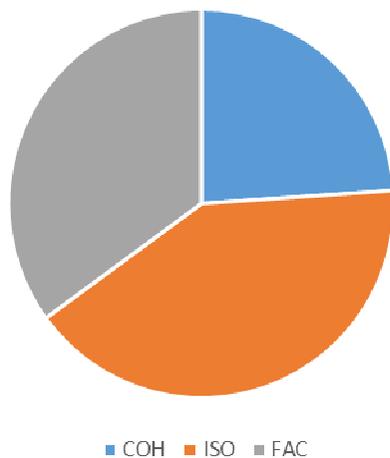
Proportion des bénéficiaires de ERI par taux

	2015	2016	2017	2018
COH	26,11 %	35,00 %	34,68 %	23,9 %
ISO	25,81 %	40,00 %	38,73 %	41,0 %
FAC	48,07 %	25,00 %	25,43 %	35,0 %

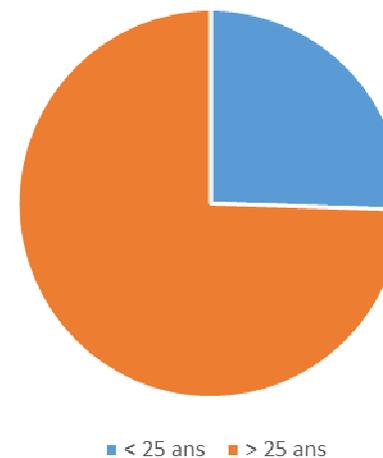
Proportion des bénéficiaires par catégorie d'âge :

	2015	2016	2017	2018
< 25 ans	24,2 %	30,2 %	30,2 %	25,5 %
> 25 ans	114,8 %	103,4 %	85,9 %	74,5 %

Proportion des bénéficiaires ERI par taux



Proportion bénéficiaires ERI par âge



Bénéficiaires de la prime d'installation — art. 57bis — Loi organique des CPAS du 8/7/1976

	2015	2016	2017	2018
Nombre de bénéficiaires	14	20	16	12
Taux de croissance annuel		42,86 %	-20,00 %	-25,00 %

C.2.5. Aides complémentaires accordées

	2015	2016	2017	2018
Aide sociale en espèces (*)	201 240,32 €	207 801,15 €	173 433,81 €	256 512,85 €
Taux de croissance annuel		3,26 %	-16,54 %	47,90 %
Aides complémentaires étrangers (non remboursables)	55 443,19 €	50 696,31 €	24 667,11 €	34 299,41 €

Taux de croissance annuel		-8,56 %	-51,34 %	39,05 %
Cotisation mutuelle	57 441,33 €	64 274,31 €	51 778,12 €	64 019,29 €
Taux de croissance annuel		11,90 %	-19,44 %	23,64 %
Énergie	79 908,05 €	88 715,48 €	Voir rapport annuel Cellule Énergie	voir rapport annuel Cellule Énergie
Taux de croissance annuel		11,02 %		
Aide en nature (**)	35 829,60 €	40 810,79 €	54 779,17 €	56 491,15 €
Taux de croissance annuel		13,90 %	34,23 %	3,13 %
Intervention loyers	10 218,26 €	14 001,77 €	15 290,61 €	14 907,72 €
Taux de croissance annuel		37,03 %	9,20 %	-2,50 %
Totaux	440 081,12 €	466 299,81 € (- poste Énergie : 377 584,33 €)	319 948,82 €	426 230,42 €
Taux de croissance annuel		5,96 %	-31,39 %	33,22 %

(*) Aide déménagement, frais scolaires, aide globalisée, diverses autres aides financières

(**) Aides en achat de mobiliers, frais de lunettes, frais paramédicaux...

C.2.6. Aides médicales

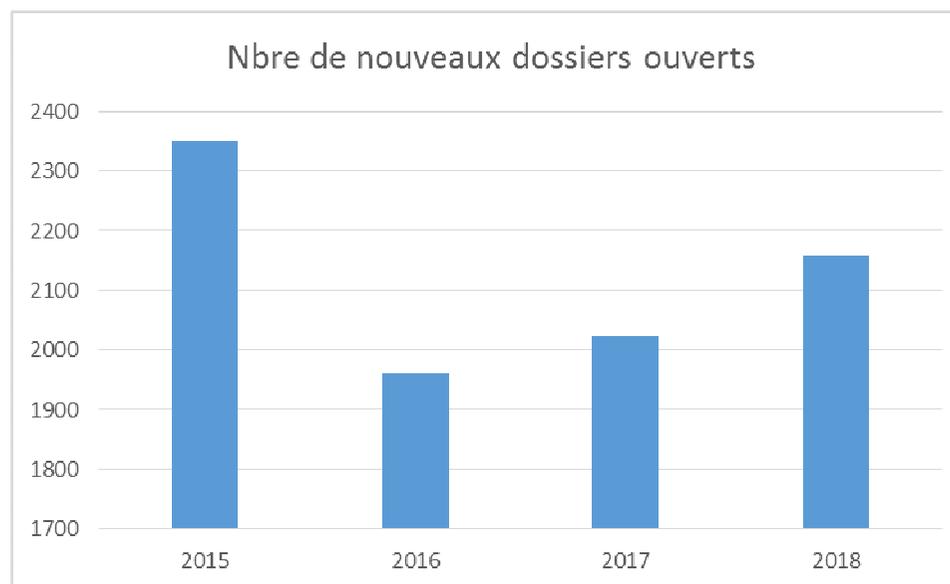
	2012	2013	2014
Aide Médicale Urgente (A.M.U.)	114 555,46 €	234 599,96 € (+ 51,17 %)	259 467,67 € (+ 9,58 %)
Remboursement de médicaments	162 293,35 €	150 515,43 € (- 7,26 %)	166 569,76 € (+ 9,64 %)
Frais médicaux	175 498,85 €	172 872,65 € (- 1,50 %)	117 467,63 € (- 47,17 %)
Hospitalisations	193 860,06 €	282 938,42 € (+ 31,48 %)	111 687,17 € (- 153,33 %)
Totaux	646 207,72 €	849 926,46 € (+ 23,97 %)	655 152,23 € (- 22,92 %)

Depuis 2015 : tous les chiffres relatifs aux aides médicales se retrouvent dorénavant dans la partie consacrée au Service Facturation/Assistance.

C.2.7. Quelques chiffres complémentaires

Nombre de **nouveaux dossiers ouverts** (dossiers qui ont fait l'objet d'une demande d'aide financière, d'un encodage dans le programme informatique et d'une décision du CSSS)

	2015	2016	2017	2018
Nombre de dossiers ouverts	2 351	1 960	2 023	2 159
Taux de croissance annuel		-16,63 %	3,21 %	6,72 %
Nombre de refus	598	547	583	657



C.2.8. Nombre d'entretiens

	2015	2016	2017	2018
Nombre entretiens	18 985	17 649	18 280	16 616
Taux de croissance annuel		-7,04 %	3,58 %	-9,10 %

D. COMMENTAIRES

Le nombre de bénéficiaires d'aides financières — toutes aides confondues — est en nette augmentation (+9,75 % par rapport à 2017).

Droit à l'Intégration Sociale

Le nombre de RI par rapport à 2016 est en augmentation de 5,12 % à Uccle.

« En Région bruxelloise, "le taux de risque de pauvreté ou d'exclusion sociale" se situe autour de 39 %.

Un tiers des Bruxellois (33 %) vivent avec un revenu inférieur au seuil de risque de pauvreté. Le taux de risque de pauvreté est particulièrement élevé parmi les personnes qui vivent dans un ménage sans emploi ou avec une faible intensité de travail.

Plus d'un cinquième (21 %) de la population d'âge actif (18 — 64 ans) vit avec une allocation d'aide sociale ou un revenu de remplacement (à l'exception des pensions), dont la plupart des montants minimum sont inférieurs au seuil de risque de pauvreté. Plus particulièrement, près de 6 % de la population bruxelloise d'âge actif (soit plus de 43 000 personnes) perçoit un revenu d'intégration sociale ou équivalent, et ce pourcentage est plus de deux fois plus élevé (13 %) parmi les jeunes adultes (18 — 24 ans). » **(Baromètre social — Résumé du Rapport bruxellois sur l'état de la pauvreté — 2018)**

A peu près un quart de nos bénéficiaires du RI ont moins de 25 ans.

« Entre janvier 2016 et janvier 2017 [...] la baisse du nombre de personnes percevant une allocation de chômage ou d'insertion se poursuit (-3 % parmi les 18-64 ans), en particulier parmi les jeunes de 18-24 ans (-14 %). En parallèle, le nombre de personnes percevant une allocation d'aide sociale continue d'augmenter, en particulier les bénéficiaires d'un revenu d'intégration sociale (+9 % au total). Cela se traduit par une croissance de leur proportion dans la population. On notera qu'en l'espace de dix ans (2007-2017), le nombre de personnes vivant avec le revenu d'intégration sociale a augmenté de 73 % en Région bruxelloise, une tendance à la hausse qui s'observe à l'échelle de la Belgique dans son ensemble. » **(Baromètre social — Résumé du Rapport bruxellois sur l'état de la pauvreté — 2018)**

Par ailleurs, nous constatons une augmentation plus faible des bénéficiaires d'un RI pour sans-abri (+ 6,90 %) ainsi que de la prime d'installation (+ 1,49 %) par rapport à l'année précédente.

« Nous constatons que de nombreux sans-abri rencontrent des problèmes complexes dans leur vie quotidienne. Souvent, le manque de logement stable ne fait qu'aggraver ces problèmes.

De nombreuses personnes, associations et les CPAS essaient, jour après jour, de répondre aux besoins des personnes défavorisées. Elles méritent les encouragements et le respect ; les pouvoirs publics ne peuvent en effet pas résoudre la problématique des personnes défavorisées seules. La solidarité et l'autonomie restent des facteurs importants dans le processus de sortie de la pauvreté. **(troisième plan fédéral de lutte contre la pauvreté 2016-2019)**

Le coût élevé du logement pèse lourdement dans le budget des ménages bruxellois.

Une personne isolée qui perçoit le revenu d'intégration sociale devra consacrer en moyenne près de 70 % de son budget au loyer (sur le marché locatif privé), ce qui ne laisse que 285 € pour l'ensemble de ses autres dépenses mensuelles. De manière générale, l'accessibilité des logements pour les personnes à bas revenus s'avère particulièrement difficile, dans une Région où la grande majorité des logements sont occupés par des locataires (61 %). En témoigne notamment le nombre très important de ménages sur liste d'attente pour un logement social, qui atteint 43 170 ménages. Seule moins de la moitié des demandes pour un logement social (43 %) sont satisfaites. En outre, plus de 4 000 personnes sans abri ou mal logées ont été dénombrées par la Strada en mars 2017. **(Baromètre social — Résumé du Rapport bruxellois sur l'état de la pauvreté — 2018)**

Droit à l'Aide Sociale :

- **Sous forme d'un Équivalent au Revenu d'Intégration**

Le taux isolé des bénéficiaires de l'équivalent au Revenu d'Intégration reste prédominant (41,0 %).

Le nombre de bénéficiaires d'un ERI a baissé de 13,87 % de 2017 à 2018.

“En ce qui concerne le nombre de bénéficiaires de l'aide sociale équivalente au revenu d'intégration sociale (ERIS), la baisse se poursuit entre 2016 et 2017, mais de façon plus importante que les années précédentes (-21 %). Une partie de cette baisse est attribuable au transfert de personnes en protection subsidiaire vers le droit au RIS en 2017. La tendance à la baisse plus globale du nombre de bénéficiaires de l'ERIS, observable depuis plusieurs années, s'explique quant à elle en grande partie par des mesures adoptées au niveau fédéral en matière de politique d'asile et de migration, ayant impliqué ces dernières années une diminution des demandeurs d'asile et des étrangers non inscrits au registre de la population pouvant prétendre à une aide financière.” **(Baromètre social — Résumé du Rapport bruxellois sur l'état de la pauvreté — 2018)**

Pour rappel, cette baisse s'explique également par le changement de loi en ce qui concerne les personnes bénéficiant de la protection subsidiaire : à partir du 1/12/2016, elles ne bénéficient plus d'un ERI mais d'un RI.

- **Sous forme d'aides sociales financières diverses**

Notre intervention dans la prise en charge de loyers et les aides sociales en nature (prise en charge de lunettes, prothèses, mobilier) est restée relativement stable (respectivement - 2,50 % et + 3,13 %).

“Les ménages présentant une ‘privation matérielle grave’ ne parviennent pas à satisfaire au moins quatre des neuf éléments suivants :

- ✓ payer le loyer ou les factures courantes
- ✓ chauffer suffisamment son logement
- ✓ assurer les dépenses imprévues
- ✓ manger tous les deux jours de la viande, du poisson ou des protéines
- ✓ s'offrir des vacances annuelles d'une semaine
- ✓ avoir sa propre voiture
- ✓ avoir une machine à laver
- ✓ avoir une télévision couleur
- ✓ avoir un téléphone»

(Les indicateurs de pauvreté sont-ils pertinents ? Porter les allocations sociales au-dessus du seuil de pauvreté : comment faire ? Yves Martens (CSCE) – décembre 2016)

L'eau et l'énergie ne sont pas des marchandises ; ce sont des droits vitaux : l'eau est nécessaire pour boire, cuisiner, se laver, faire la lessive et l'énergie est nécessaire pour cuisiner, se chauffer et s'éclairer. Ce sont donc des biens de base évidents. Toute mesure et toute réglementation doit partir de ce point de vue. Toutefois, de nombreux ménages font face à des problèmes de paiement. Étant donné que des factures d'acomptes (parfois sur une base trimestrielle) sont généralement utilisées ; il n'est pas toujours simple pour le citoyen d'évaluer ce qu'il devra payer au bout du compte.

CONCLUSIONS

La mission première et légale d'un CPAS vise à accorder aux personnes et aux familles, l'aide due par la collectivité, et ce, de la manière la plus appropriée afin de leur permettre de mener une vie conforme à la dignité humaine.

De plus en plus de personnes viennent frapper à la porte du CPAS, institution de proximité, afin de solliciter des aides sociales diverses, espérant ainsi pallier l'absence de ressources suffisantes et combler leurs besoins. Nous constatons d'année en année une augmentation des demandes et une complexité sérieuse des situations sociales qui nous sont soumises. La clientèle classique du CPAS change.

Le nombre d'entretiens annuels reste constant.

	Isolés	Cohabitants	Couple avec 2 enfants *	Famille monoparentale avec 2 enfants *
Seuil de Pauvreté (EU-SILC 2017, revenus 2016)	1 139 €	X	2 392 €	Plus précisé en 2018
Revenu d'Intégration 9/2018	910,52 €	607,01 €	1 254,82 €	1 254,82 €

** Les allocations familiales ne sont pas comprises dans ce tableau*

On peut donc conclure, à l'instar des années précédentes, qu'un nombre toujours élevé de Bruxellois vivent dans une situation difficile. Les inégalités sociales sont marquées en Région bruxelloise, et se répercutent en inégalités de santé. Il importe de rendre visible et de suivre la situation socioéconomique et de santé de tous les Bruxellois, y compris des personnes éloignées de toutes formes de protection sociale.

Dans un cadre de croissance démographique et de défédéralisation d'une série de compétences, la Région est confrontée à d'importants défis en termes de logement, d'emploi, d'enseignement, de santé et d'aide aux personnes.

(Baromètre social — Résumé du Rapport bruxellois sur l'état de la pauvreté — 2018)

Les assistants sociaux restent confrontés à des situations individuelles de plus en plus complexes ainsi qu'à des personnes présentant des troubles de la santé mentale et/ou souffrant d'assuétudes diverses ; bien qu'étant des 'généralistes', les assistants sociaux doivent pouvoir réagir rapidement et répondre de manière appropriée à tous ces types de situations. Les travailleurs sociaux connaissent donc régulièrement des situations de stress et de tension dans leur vie professionnelle, et doivent garder à l'esprit, le souci, le besoin, l'envie, le devoir d'un travail social de qualité.

La lutte contre la pauvreté et le respect de la dignité humaine restent, en Belgique, la pierre angulaire des CPAS, qui axent leurs actions tant sur le plan préventif que curatif afin de favoriser l'inclusion sociale.

4.8.2 SERVICE RÉINSERTION SOCIOPROFESSIONNELLE - PROMO-JOB – ANTENNE SOCIALE

A. OBJECTIFS DU SERVICE PROMO JOB

Le Service a pour objectif principal la mise au travail des personnes bénéficiaires du R.I. et de l'aide sociale, conformément aux articles 2, 6§1 et 2, 12 de la Loi du 26 mai 2002 concernant le droit à l'intégration sociale et à l'article 60 §2 et 7 de la Loi Organique des CPAS. Il s'agit de mettre en œuvre des parcours d'insertion socioprofessionnelle selon une méthodologie d'intervention comportant des opérations intégrées et planifiées d'accueil, de guidance, de (pré)formation et de mise au travail.

Il est aussi en charge de vérifier si l'obligation de disposition au travail des bénéficiaires du (E)RI est respectée ou non.

Dans le cadre du parcours d'insertion :

- Partenariat ACTIRIS-FSE Objectif Compétitivité Régionale et Emploi de la Région de Bruxelles Capitale 2015-2020. 2 axes sont présents : le suivi des chercheurs d'emploi (phases 1 à 4) et l'outplacement des travailleurs sous contrat de travail dans le cadre de l'article 60§7. Pour ces 2 axes, un certain nombre d'actions doit être réalisé chaque année.
- Enveloppe financière fermée octroyée par la Région pour financer les contrats de travail dans le cadre de l'article 60§7 (133 postes)

Le travail d'insertion professionnelle s'inscrit dans un processus global appelé « parcours individuel »

Le processus d'insertion est défini à travers une méthodologie agréée et conventionnée par les pouvoirs subsidiaires (ACTIRIS, SPP Intégration Sociale..) et soumis à vérification annuelle.

Pour rappel, nous devons être attentifs à l'impact de toute décision sur la justification du subside Actiris. C'est ainsi que les mises à l'emploi nécessitent une inscription préalable du demandeur d'emploi auprès d'Actiris afin de pouvoir identifier le travail d'insertion réalisé par Promo Job comme une action relevant du CPAS.

B. MOYENS EN PERSONNEL DU SERVICE PROMO JOB

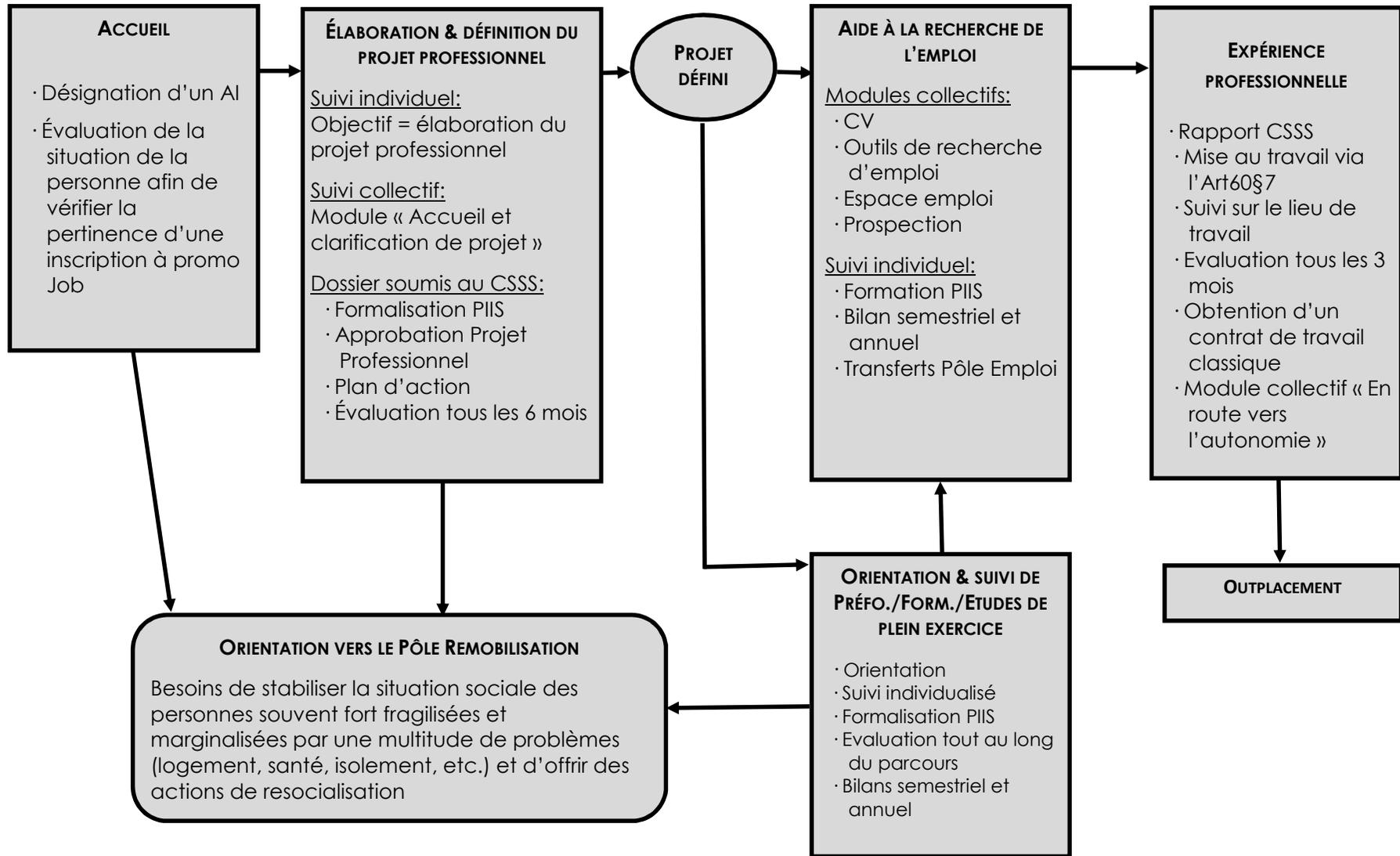
Pour accomplir ces missions, le C.P.A.S. d'Uccle a occupé en 2018 :

- 2 assistants sociaux (ETP) responsables : 1 attaché principal FF et un attaché principal (absent)
- 2 agents administratifs équivalent temps plein
- 13 ETP agents d'insertion

Les agents d'insertion travaillent au sein de 3 pôles :

- Le pôle guidance prend en charge les phases de 1 à 3 (détermination de projet (pré)formation et études de plein exercice) et le début de la phase 4 (recherche d'emploi). En effet, une fois que le chercheur d'emploi connaît les techniques de recherche d'emploi et possède un CV et une lettre de motivation, il est orienté vers le Pôle emploi.
- Le Pôle Emploi assure donc le coaching des chercheurs d'emploi en phase 4, la sélection et du suivi des travailleurs sous contrat de travail dans le cadre de l'Article 60§7 et des personnes en phase test chez Job Yourself. Il assure également l'action « Outplacement » qui consiste à accompagner les travailleurs en fin de contrat article 60§7 dans la recherche d'un nouvel emploi. Une orientation vers le service Link d'Actiris est également faite.
- Le pôle prospection démarche auprès des PME afin de pouvoir proposer aux chercheurs d'emploi un contrat de travail « classique »

Les 3 pôles collaborent afin de mettre en place le parcours d'insertion suivant :



C. QUELQUES CHIFFRES

Nouvelles inscriptions à Promo Job en 2018 : 499, soit une augmentation de 164 bénéficiaires par rapport à l'année 2017.

Étudiants suivis à Promo Job en 2018 : une moyenne de 272 étudiants de plein exercice ont été suivis. Il y a eu en 2018 un taux de réussite d'environ 58% tous types d'études confondus

suivis clôturés en 2017 : 379, soit une augmentation de 97 suivis clôturés par rapport à 2017.

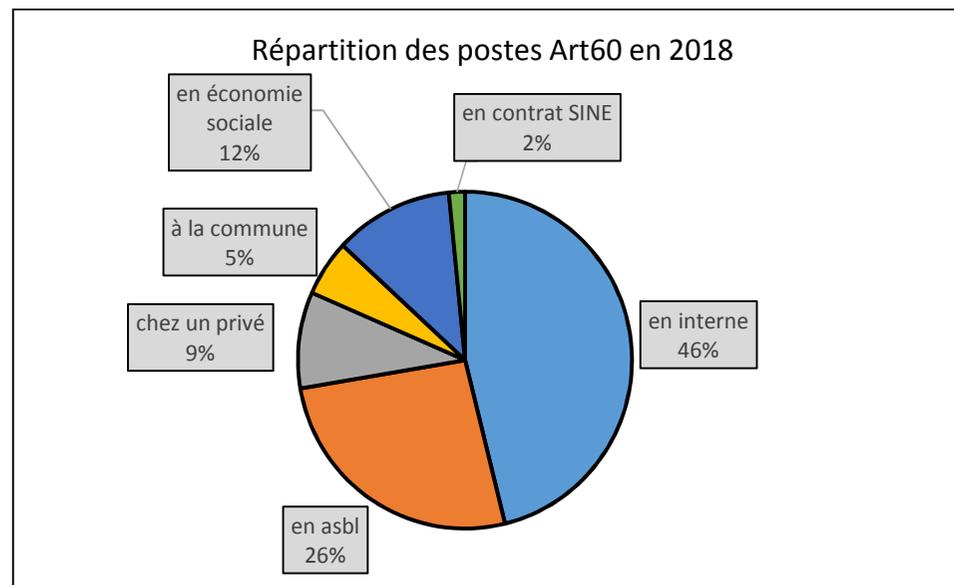
Clôtures de suivi suite à l'obtention d'un contrat « classique » : 70, soit une augmentation de 5 clôtures par rapport à 2017.

Nouvelles mises à l'emploi dans le cadre de l'article 60§7 128, soit une augmentation de 29 postes par rapport à l'année 2017.

Répartition des nouvelles mises à l'emploi dans le cadre de l'article 60§7 :

interne	60
asbl	34
privé	12
Commune d'Uccle	7
économie sociale	15

Obtention d'un nouveau contrat de travail classique au terme d'un contrat de travail « art 60§7 » : 1 nouveau contrat



D. MAISON DE L'EMPLOI – OBJECTIFS ET ACTIVITÉS

Le Service Promo-Job participe à la Maison de l'Emploi d'Uccle. L'objectif est de permettre aux différents acteurs présents sur la Commune de coordonner leurs actions et d'offrir aux employeurs et aux demandeurs d'emploi Ucclois un service de qualité.

Un plan d'action a été élaboré dans le cadre de la Convention signée en mars 2013. Il est le résultat de l'identification par chaque partenaire des besoins et des actions prioritaires à mener.

4 axes stratégiques ont été mis en évidence :

- Axe chercheur d'emploi – développement de services aux chercheurs d'emploi
- Axe entreprise - développement des services visant une meilleure coordination en matière de matching
- Axe information – développement de circuits d'information à destination des travailleurs des différentes institutions

- Axe coordination –développement des synergies entre institutions. Renforcement des liens.

En 2018, la maison de l'emploi a inauguré l'Espace Public Numérique situé au 1011 chaussée d'Alseberg

Promo Job a également participé au job day 2018 qui permet aux chercheurs d'emploi de rencontrer des employeurs qui recrutent.

Le job day est précédé d'un trajet emploi qui propose une série d'ateliers/formation en lien avec la recherche d'emploi. Le trajet emploi est mis en place avec la collaboration des maisons de l'Emploi de Saint-Gilles et de Forest.

E. CONCLUSION

L'année 2018 est marquée par une augmentation significative des nouvelles personnes suivies par Promo Job, soit plus ou moins un tiers de plus qu'en 2017. Une autre augmentation significative est celle du nombre de mise au travail dans le cadre de l'article 60§7. Ceci permet au CPAS d'Uccle de tendre vers l'objectif fixé par la Région Bruxelles-Capitale qui est de mettre au travail 10% des usagers bénéficiant d'un (E)RI.

Conscient que l'accent doit être mis sur la préparation des travailleurs sous contrat art 60§, le brainstorming initié en 2017 en vue de réaliser une formation pour les futurs travailleurs a abouti. En effet, en collaboration avec le service formation du service personnel, la cellule énergie et le service médiation de dettes, la formation permet aux chercheurs d'emploi de connaître et comprendre les tenants et aboutissants d'un contrat de travail (droits et obligations) mais aussi d'apprendre à gérer de manière autonome leur budget.

L'engagement d'un agent d'insertion ayant pour fonction la prospection, a permis d'augmenter le nombre d'usagers décrochant un contrat de travail « classique ». Ceci est une réelle plus-value.

Concernant le subside Actiris-FSE, les objectifs imposés dans le cadre du partenariat ont été atteints en ce qui concerne les phases 1 à 4. Pour l'outplacement des travailleurs en fin de contrat de contrat dans le cadre de l'article 60§7, l'objectif a été pratiquement atteint. Le CPAS d'Uccle a pu ainsi prétendre à un peu plus de 99% du subside disponible.

F. ANTENNE SOCIALE

F.1. OBJECTIFS GÉNÉRAUX

L'Antenne Sociale a su créer au fil des années une vraie méthodologie de travail propre à son action et à son public. Notre service a développé des dispositifs en adéquation avec ses objectifs d'activation sociale dont la finalité est l'insertion professionnelle.

Déterminer les facteurs d'exclusion sociale et leur interdépendance nous permet d'adapter nos actions sur le terrain au profit des usagers du CPAS d'Uccle.

Toujours dans une perspective d'évolution et de mettre en place plus d'ateliers et plus d'activités de groupe, l'Antenne Sociale a aménagé deux salles de formations supplémentaires et un espace bureau pour trois agents.

Nos critères de suivi :

- Isolement social
- Manque de repère par rapport à la société belge
- Manque ou très peu d'expérience professionnelle
- Problèmes psychosociaux
- Problèmes de santé, de logement, de surendettement, d'analphabétisme, d'assuétude
- Peu ou pas de participation culturelle
- Infra qualification

Notre priorité est d'établir un projet en adéquation avec la politique sociale du CPAS d'Uccle en apportant une réponse complète et une méthodologie de travail basé sur l'élaboration de projets. En effet, cette méthode active de suivi introduit la personne dans une dynamique d'action en vue de renforcer et/ou d'acquérir des capacités à caractère social et professionnel.

Afin d'étendre nos actions avec un programme complet et qui prépare aux préformations, nous avons augmenté le nombre de nos ateliers : sept demi-jours de cours alpha par semaine au lieu de quatre. ; avec l'ajout d'un atelier Calcul.

Volet de l'acquisition de nouvelles compétences via le suivi collectif :

- Atelier Alpha FLE et Alpha oral - sept demi-jours par semaine toute l'année:

- Améliorer les 4 compétences langagières (CO, EO, CE et EE) en français
- Aider à une meilleure compréhension de la société belge et européenne
- Favoriser leur intégration
- Se situer et agir dans la société
- Valoriser les acquis, les expériences et les compétences des individus
- Transmettre des valeurs d'entre-aide et de solidarité
- Redonner confiance en soi et en ses capacités
- Recréer un réseau social, sortir de l'isolement

- Ateliers informatiques deux demi-journées par semaine et par module tout au long de l'année.

- Renforcer l'inclusion sociale via l'inclusion numérique
- Outiller les usagers dans leur recherche d'emploi
- Donner des outils supplémentaires pour aider les parents à mieux accompagner/encadrer leurs enfants et à réfléchir en famille sur l'utilisation d'Internet au quotidien (antivirus, mails malveillants, arnaques, création d'un mdp, d'une session utilisateur, achats en ligne ...).

- Atelier citoyen une fois par mois

- s'intéresser et mieux connaître la société belge et européenne
- Découvrir notre culture et les patrimoines du pays (historique, naturel, « immatériel »...)
- Connaître leurs droits et leurs obligations.
- S'interroger sur les valeurs qui sous-tendent notre société
- Aborder la question de « l'identité en migration »

- Stimuler la réflexion
- Mettre à disposition des informations et des outils pratiques pour une meilleure intégration
- **Atelier théâtre action :- une séance par semaine**
- Cet atelier a pour but d'améliorer l'expression orale, corporelle ainsi que la capacité d'improvisation, il a débouché sur la mise en place d'une magnifique pièce de théâtre « Comment pourrai-je vous aider » présentée à la Haute école sociale Henrie Jspart.

Volet du suivi individuel :

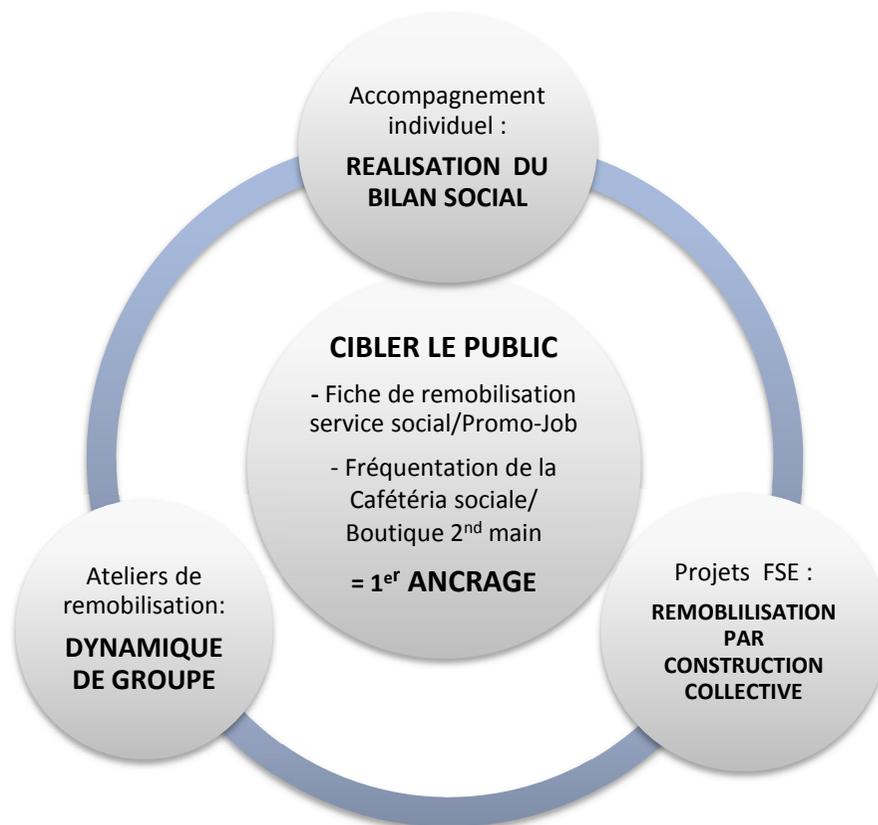
Une nouvelle procédure a été élaborée et approuvée par notre Conseil, cette dernière se base sur des actes concrets dans l'accompagnement des usagers via le bilan social et l'élaboration d'un PIIS activation sociale.

L'élaboration d'un diagnostic, procéder à une analyse des forces et faiblesses, des zones de basculements chez l'utilisateur à savoir : la santé, le logement, le lien familial, le revenu... rend le suivi plus actif.

La mise en place d'un PIIS avec un échéancier d'actions et d'actes d'accompagnement bien identifiés responsabilise l'agent d'insertion de remobilisation comme un acteur de changement responsable de son suivi et des orientations à entreprendre. Le but est de travailler en partenariat avec l'utilisateur et l'ensemble des acteurs sur le terrain.

Le suivi individuel se nourrit également de l'émulation favorisée par les ateliers et l'accompagnement collectif.

Dynamique des activités



L'Antenne Sociale inscrit son intervention dans une approche dynamique qui prend en considération les zones de basculements de la personne. Le fondement de notre travail reste l'activation sociale avec une finalité d'activation professionnelle. Les séquences de nos suivis et de nos accompagnements s'articulent entre elles pour constituer des objectifs opérationnels.

La cafétéria sociale :

C'est un lieu / outil qui permet un premier encrage et un point d'accroche pour notre public cible. Conscients de l'importance de ce volet, nous avons développé un pôle d'action dédié au suivi et à l'accompagnement du public fréquentant la cafétéria.

Fréquentation 2018 :

- Cafeteria : 6892
- Alpha : 2149
- Couture : 361

La Boutique Quatre Saisons :

La Boutique de seconde main s'est dotée d'un outil supplémentaire, à savoir notre atelier couture créative qui est animée par une couturière professionnelle, cette dernière participe activement à l'activité de la Boutique.

Fréquentation 2018 :

- Boutique : 3822
- Couture : 1053

PROJET DE L'ANTENNE SOCIALE :

- Renforcer le partenariat avec les petits Bitumes dans le cadre du relogement des sans-abris.
- La mise en place du Projet ''Miriam''-Empowerment de femmes en situation de monoparentalité au CPAS- pour ce faire nous élaborons **entre autres** :
 - Des ateliers de soutien à la parentalité en collaboration avec l'ASBL Parents Conscients : un échange porté sur des questions liées à l'éducation quotidienne ou aux problèmes que rencontrent les mères isolées dans leurs relations avec les enfants ;
 - Des ateliers portés sur la communication et le partage des savoirs : en découvrant les récits et les expériences des autres mères, elles constatent qu'elles ne sont pas seules confrontées aux mêmes questionnements ou problèmes ;
 - Ateliers sur la gestion du budget : nombreuses sont les mères qui font état de diverses difficultés sur le plan financier et ont du mal à boucler leurs fins de mois. Beaucoup sont endettées voir surendettées. L'objectif est que les femmes aient une vue d'ensemble claire sur

- Ateliers relooking pour contribuer au renforcement positif et à l'estime de soi ;

D'autres activités seront organisées en lien avec la Baby halte et la thématique de garde enfant : comment conscientiser les mères sur l'importance de faire confiance aux structures de garde enfant, ce qui leur permettra d'avancer dans leurs projets de réinsertions professionnels.

- Mettre en place une convention avec le réseau ABC dans le cadre des suivis santé mentale.

4.8.3. SERVICE ACCUEIL & HÉBERGEMENT DES PERSONNES ÂGÉES

A. OBJECTIFS DU SERVICE

Le service Accueil & Hébergement des personnes âgées traite toutes les demandes de placement des Ucclois et Uccloises, à l'exclusion de ceux qui introduisent une demande d'admission au Home Brugmann ou au Domaine du Neckersgat (maisons de repos dépendantes du C.P.A.S. d'Uccle).

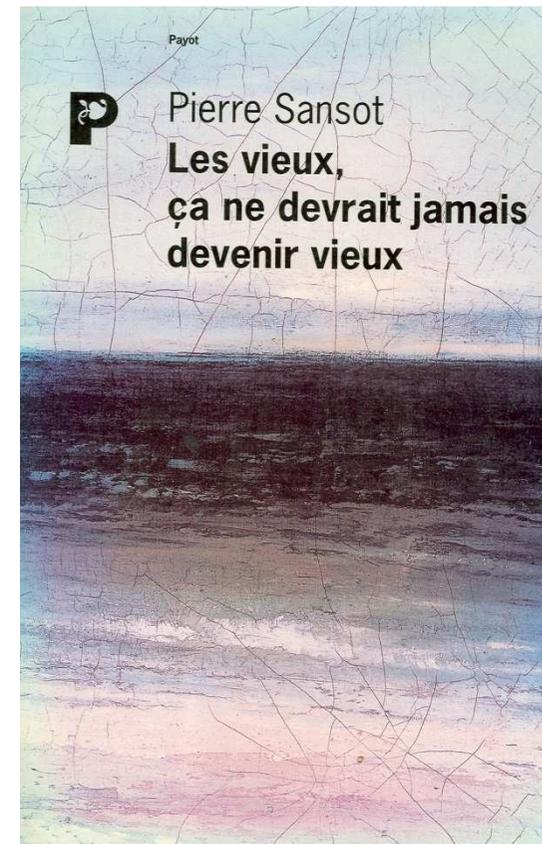
Il s'insère dans une vision globale de la prise en charge du 3^e et 4^e âge et intervient financièrement dans les frais de placement pour les personnes qui ne peuvent les supporter par leurs moyens propres.

Les cas traités ces dernières années traduisent une évolution certaine du travail, liée au fait que le service est de plus régulièrement amené à devoir intervenir pour des candidats souffrants de troubles psychologiques (voire psychiatriques) et souvent plus jeunes pour lesquels le Secteur des maisons de repos n'est pas toujours bien adapté :

- Cf. rubrique « spécificité personnes de moins de 60 ans »

Nous remarquons également une augmentation de demande pour des personnes plus dépendantes (catégories MRS). Cela peut s'expliquer par le fait que les personnes âgées attendent le plus possible avant d'entrer en maison de repos ; lorsque le maintien à domicile a atteint sa limite.

Autre augmentation observée dans les demandes qui nous sont adressées : celles pour des personnes se trouvant déjà en maison de repos depuis plusieurs années et qui puisaient dans leurs économies pour payer les frais d'hébergement jusqu'à épuisement de celles-ci. Ces personnes représentaient 39 % des nouvelles demandes en 2018. Ce phénomène s'explique probablement d'une manière démographique, de par le vieillissement de la population : les personnes en maison de repos vivant de plus en plus longtemps ; leurs économies se trouvent parfois épuisées après quelques années.



En février 2017, le Comité Spécial de Service Social a fixé une nouvelle procédure en termes de gestion des nouvelles demandes, précisant que toute nouvelle demande doit être prioritairement adressée au Home Brugmann et au Domaine du Neckersgat. Cette nouvelle procédure a également fixé les conditions pour que ces demandes puissent être adressées dans des maisons de repos autres que les deux établissements du CPAS d'Uccle. Ces conditions sont les suivantes :

- le manque de capacité d'accueil dans les structures du CPAS
- le refus par le médecin coordinateur et/ou par la Direction sur base du dossier médical du demandeur
- le souhait de rapprochement familial ou affectif.

Dès lors, les solutions proposées doivent tenir compte de divers paramètres, tels que :

- l'état de santé de la personne âgée,
- la situation familiale de la personne âgée,
- les désirs de la personne âgée et de sa famille,
- la composition du patrimoine mobilier ou immobilier de la personne âgée et la gestion de celui-ci.

Pour les personnes âgées désorientées, un certain nombre de démarches supplémentaires sont accomplies : gestion du patrimoine, demande d'administrateur des biens auprès du Juge de Paix...

Par ailleurs, le service Accueil & Hébergement de personnes âgées est aussi sollicité pour assister les personnes âgées ou leur famille, non pour une intervention financière, mais dans la recherche d'un lieu de séjour qui réponde à leurs goûts et à leurs possibilités financières. Certaines d'entre elles nous sont envoyées par le service communal pour renseignements et instruction complémentaire du dossier.

B. ACTIVITÉS DU SERVICE

Durant l'année **2018**, notre service a eu à gérer **163** dossiers placements (hors Homes du CPAS). Hormis les nouveaux hébergements, diverses démarches doivent être quotidiennement exécutées pour les dossiers en cours, à savoir :

- Ouverture et/ou maintien des droits sociaux des résidents (SFP, GRAPA, APA, Indemnités de mutuelle, Zorgverzekering, Revenu d'Intégration, Aide sociale...)
- Gestion administrative :
 - Contacts avec les administrateurs de biens, collaboration avec le service facturation des placements et le service frais d'entretien (hospitalisations, factures paramédicales, mutuelles...)
 - Déclaration des contributions à remplir
 - exécution des décisions du CSSS...
- Résolution de problèmes inhérents à :
 - l'acceptation d'un placement
 - l'adaptation à la maison de repos
 - la demande de transfert vers un autre établissement
- Démarches pour les funérailles :
 - contacts avec la famille
 - attestation d'indigence à fournir

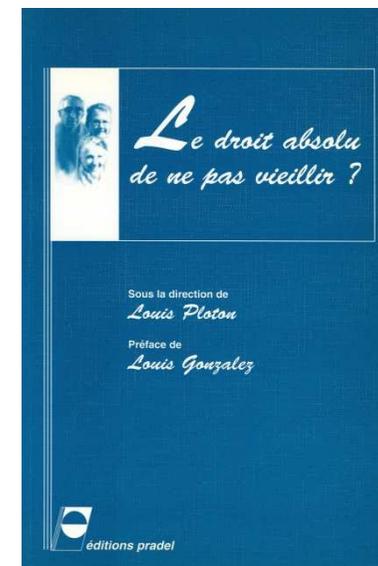
Population :

Les 163 personnes placées à charge de notre Administration en 2018 se répartissent dans 56 maisons de repos privées dispersées sur l'ensemble du territoire belge (hors Home Brugmann et Domaine du Neckersgat). Cependant, 149 personnes sont hébergées dans des établissements bruxellois. Les personnes placées dans les deux autres régions sont au nombre de 14 (7 en Région wallonne et 7 en Région flamande).

En 2018, le traitement des nouvelles demandes a abouti à l'ouverture de 28 nouveaux dossiers ; l'âge moyen des personnes entrées en maison de repos était de 67 ans.

26 personnes aidées sont décédées en 2018 ; l'âge moyen des personnes décédées était de 84 ans.

En 2018, 1/8 de la population aidée était âgée de moins de 60 ans



La spécificité des personnes de moins de 60 ans :

Le plus souvent, ces personnes présentent des pathologies qui relèvent de la psychiatrie plus que de la gériatrie. Ces pathologies sont d'ordre de la dépression, de la psychopathologie, de l'assuétude voire de la toxicomanie. Les structures dédiées (MSP, IHP) ne sont pas suffisamment nombreuses et acceptent difficilement de nouveaux patients lorsqu'ils dépassent l'âge de 55 ans. De plus, ces structures excluent les patients qui souffrent d'assuétude. Or, ils représentent une majorité de la population décrite ici.

Tout ceci fait que ces personnes sont ainsi prises en charge dans un secteur des maisons de repos qui n'est pas toujours adapté à leur spécificité.

Ces personnes nous sont le plus souvent adressées par les services de première ligne (service social de quartier, service social d'établissement hospitalier...) en contexte de « crise », notamment lors d'une expulsion de leur logement ou à la sortie d'une hospitalisation. Ce contexte qui nous contraint à trouver une solution rapide ne favorise pas l'adaptation en établissement de ces personnes déjà perturbées par des problèmes tant physiques que psychologiques.

Un changement de législation relatif aux nouvelles normes d'agrément COCOF et COCOM s'est opéré à leur égard en janvier 2010 :

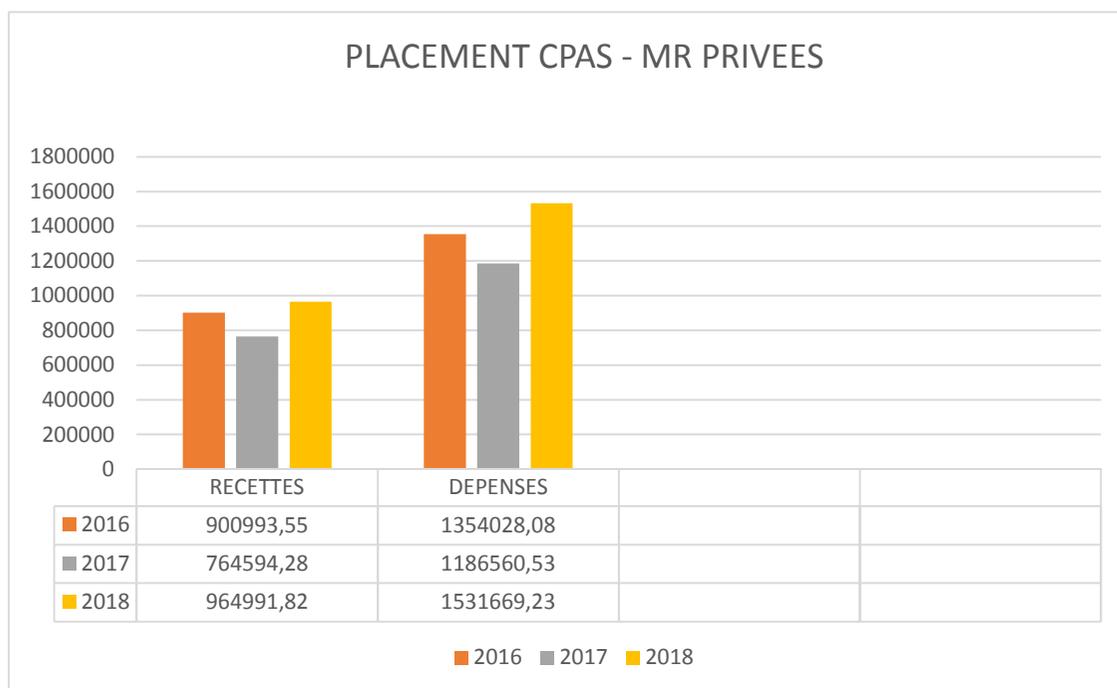
- En Région flamande : **plus aucune personne de moins de 65 ans ne peut être admise** en MR/MRS, sauf dérogation exceptionnelle octroyée par la Vlaams Agenschap Zorg en Gezondheid
- En région Bxl/Wallonie : **seuls 5 % de la capacité totale du nombre de résidents** de la MR/MRS peut avoir moins de 60 ans.
Ce plafond de 5 % peut être dépassé dans les établissements dépendant de la COCOM, sans toutefois dépasser les 10 %, pour autant que le vieillissement précoce de la personne soit attestée par un médecin et pour autant qu'un plan d'accompagnement spécifique à ces personnes, soit établi.

Ce changement se traduit par des difficultés pour notre Service à trouver des solutions d'hébergement par :

- Manque de place dans les structures agréées ;
- Manque de portes de sortie vers du logement durable ou alternatif ;
- Des conditions d'accès trop rigides dans les structures agréées ;
- Diminution des lits psychiatriques.

Des questions parlementaires ont été posées aux ministres compétents à la COCOF et à la COCOM afin de chercher une cohérence à des pratiques disparates. Ce problème structurel n'est toujours pas résolu à ce jour.

C. RÉSULTATS FINANCIERS



Coût du service en 2018 : 56.6677,41 €

Pour l'année 2016, les dépenses sont couvertes à hauteur de 66,4 % des recettes

Pour l'année 2017, les dépenses sont couvertes à hauteur de 65,6 % des recettes

Pour l'année 2018, les dépenses sont couvertes à hauteur de 63 % des recettes.

D. EFFECTIFS DU SERVICE

La gestion du service est assurée par 2 assistantes sociales correspondant à 1,5 TP encadrées par un chef d'équipe B4.

Le service accueil et hébergement des personnes âgées fait partie des «**services auxiliaires**» et est placé sous la responsabilité d'un chef de service A4/A5.

4.8.4. SERVICE AIDE À DOMICILE

A. MISSIONS

Le Service d'Aide à domicile fait partie des « Services Auxiliaires » de notre Administration.

La mission du service est de favoriser le maintien à domicile des familles, personnes isolées, âgées, personnes souffrant de déficience physique, mentale ou psychique, ou des personnes handicapées en leur fournissant, à leur demande, un accompagnement et une aide aux actes de la vie journalière, en mettant temporairement à leur disposition, à domicile, des aides familiales ou ménagères.

Il s'agit d'exercer cette mission dans le cadre réglementaire défini par la COCOM et conformément à l'arrêté du collège réuni du 25.10.2007 relatif à l'agrément et au mode de fonctionnement des services à domicile.

Fédération :

Le service d'Aide à Domicile du CPAS d'Uccle est membre de la **Fédération des Services d'aide à Domicile de Bruxelles** (l'asbl **F.S.B.**) qui défend les intérêts des services, mais avant tous les intérêts du secteur de l'aide à domicile par des représentations dans des fonds et conseils fédéraux, communautaires et régionaux, par des journées d'étude ou des groupes de travail et en favorisant les contacts entre les différents services. En plus la FSB veille à la qualité des formations des aides familiales en proposant des formateurs et des thèmes de formations adéquates aux besoins.

Le coordinateur de notre service est administrateur depuis mars 2014 et vice-président depuis octobre 2016. Les administrateurs de la FSB se réunissent une fois par mois pour étudier ensemble les défis du secteur et des services. A travers la FSB, nous avons la possibilité de travailler en lien avec les autres services Bruxellois et en contact avec les cabinets ministériels pour discuter sur les différentes subventions et pour se positionner dans les politiques d'aide et de santé.

B. ACTIVITÉS DU SERVICE

1. Données générales :

En 2018 nous avons pu aider 118 bénéficiaires pour un total de 4 885 prestations d'une demi-journée. 2/3 de ces prestations ont été effectuées par les aides ménagères, et 1/3 par les aides familiales.

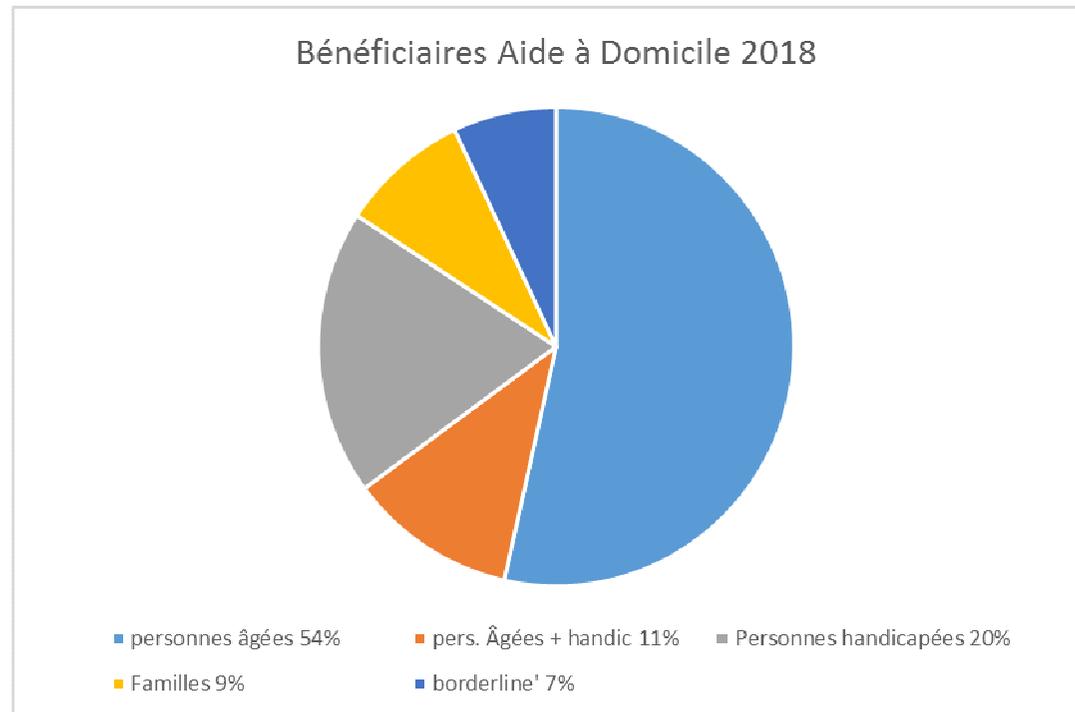
Ceci s'explique par de longues maladies touchant 3 aides familiales, d'autre part plusieurs aides familiales ont réduit leur temps de travail. (passage de 3 temps pleins vers des 4/5^e). Les aides ménagères ont aussi connu plusieurs maladies, mais moins longues dans le temps.

Deux nouvelles collègues AM nous ont rejoints cette année afin de pouvoir mieux répondre à toutes les demandes.

En 2018 le service Assistance Educative et Sanitaire (dorénavant A.E.S.) a également été en sous-effectif à cause des maladies des travailleurs ; des réformes de l'A.E.S. verront le jour en 2019.

En 2018 beaucoup d'attention et beaucoup d'énergie se sont focalisées à la préparation de la fusion de notre service S.A.D avec celui de la Commune d'Uccle. Des rencontres, des réunions et formations en commun, un coaching et un comité de pilotage réunissant la hiérarchie des deux services ont aidé à préparer tous les aspects de cette fusion. Des examens en novembre et une journée de teambuilding le 21 décembre ont clôturé cette année de préparation de la fusion.

Le lundi 31 décembre 2018 est devenu le dernier jour du service S.A.D. du CPAS Uccle, pour donner naissance à partir du premier janvier 2019 au S.U.D. — Services Ucclois à Domicile.



Régulièrement des rapports sociaux ont été soumis au CSSS qui a accordé à 15 bénéficiaires une diminution de +/- 50 % de leur intervention horaire, suite à des frais de santé très élevés. 3 bénéficiaires sont dispensés entièrement de contribuer aux frais de l'aide à domicile, et ce en accord avec les dispositions spécifiques de la COCOM ; ces dossiers entraînent une compensation des subsides, au prorata de la diminution de leur intervention.

Les aides-ménagères ont aussi prestés +/- 25 heures de repassage au Home Brugmann et 30 heures de nettoyage pour le service Patrimoine (en collaboration avec le service Technique) ce qui est nettement moins que les années précédentes, car les demandes internes au service n'ont pas permis de se libérer beaucoup pour des prestations non liées à nos bénéficiaires.

2. Tâches des aides familiales et des aides ménagères

Dans le cadre des finalités du service, l'ensemble des tâches réalisées contribuent au bien-être quotidien des personnes et relève des domaines suivants :

a. Aide familiale

Aide à la vie quotidienne :

Accompagnement des enfants, des personnes âgées, malades ou handicapées ; aide aux déplacements à l'extérieur ; courses ; entretien courant des pièces habitées et du linge ; préparation des repas.

Rôle sanitaire :

Tâches liées à la santé, à l'hygiène, au confort et à la sécurité de la personne.

Rôle éducatif :

Conseils d'hygiène de vie ; adaptation du logement ; soutien des familles dans leur rôle éducatif ; évaluation et stimulation des potentialités afin que la personne reste acteur de son vécu quotidien.

Aide relationnelle :

Écoute ; identification des difficultés ; soutien du maintien de l'autonomie, par la présence, le dialogue ;

Aide sociale :

Accompagnement lors des démarches administratives et dans l'organisation du budget. Cette aide est limitée à une aide immédiate de proximité ; appel et orientation vers des services ou des organismes spécialisés en collaboration avec l'assistant social ; à la demande de l'assistant social, l'aide familiale accompagne le client dans les démarches utiles afin de faire valoir ses droits sociaux (mutuelle, GRAPA, APA,...)

b. Aide-ménagère

Aide à la vie quotidienne :

Entretien courant des pièces habitées ; courses, raccomodage, lessive, repassage, si l'état du bénéficiaire le requiert et avec l'accord préalable du responsable d'équipe.

Rôle sanitaire : Tâches d'entretien liées à l'hygiène, au confort et à la sécurité de la personne, à l'exception de l'hygiène corporelle.

Aide relationnelle : Écoute ; soutien du maintien de l'autonomie par la présence, le dialogue.

3. Projet particulier :

Parmi les activités du service, une attention particulière va au **projet d'assistance éducative et sanitaire** (AES) sous la responsabilité d'une aide familiale « référente ». Elle fait équipe avec une 2e aide familiale et selon les besoins du moment des aide-ménagères. La tâche spécifique et spécifiquement lourde de cette équipe est :

- d'encadrer les personnes primoarrivantes afin de les guider dans le choix des produits sanitaires et de nettoyage, dans le choix des lieux d'achats.
- D'encadrer les personnes « borderline », vivant en marge des conditions minimales d'hygiène et de propreté
- d'assister ces personnes, dans le cadre d'une observation participante, dans la tâche de nettoyage de l'habitation, de lavage et de l'entretien du linge.

Cette assistance fait l'objet d'un contrat passé entre l'usager et notre Administration qui en détermine le cadre.

Depuis le début de ce projet, 25 personnes en ont bénéficié. Nous constatons que beaucoup d'usagers restent longtemps dans le projet, plus que ce que nous avons espéré au début de ce projet. Une évaluation intense s'est imposée cette année. Malheureusement, les longues absences maladie n'ont pas permis d'avancer beaucoup dans la mise en place d'un nouveau cadre pour ce service. Ceci est prévu par contre pour 2019.

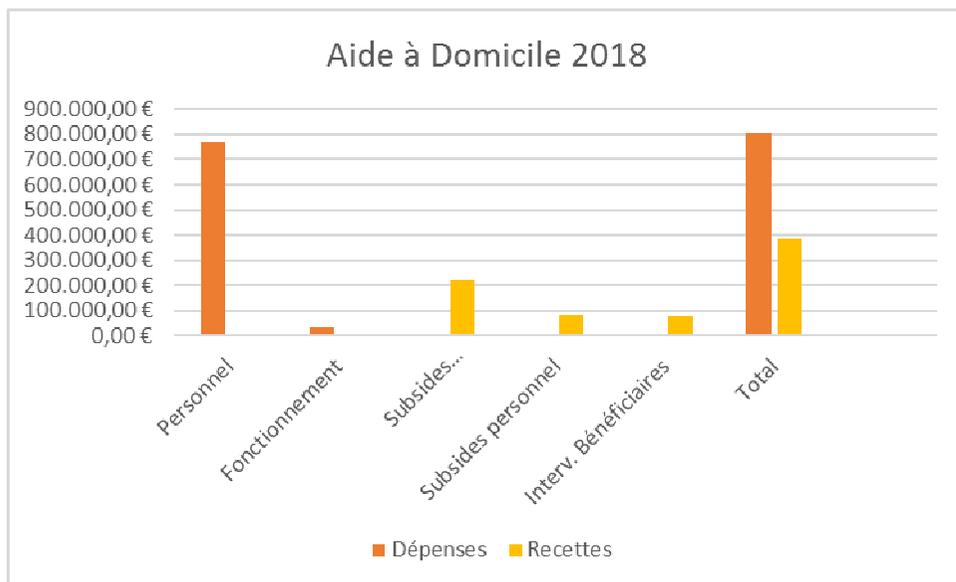
4. Réunions et formations :

L'équipe se retrouve en réunion toutes les deux semaines. Pendant une demi-journée nous prenons le temps d'aborder des questions spécifiques liées au travail de façon générale, puis il y a les questions pratiques liées au planning et les explications concernant des bénéficiaires spécifiques. Cela permet au coordinateur d'avoir une vision des activités de chaque membre de l'équipe et de réagir adéquatement au besoin du moment. Les heures de réunions entrent dans le nombre d'heures prescrites et subventionnées par la COCOM.

Il y a aussi plusieurs formations qui ont été organisées pour l'ensemble de l'équipe ou pour une ou plusieurs membres spécifiques. Les aides familiales ont le devoir de suivre entre 20 et 30 heures de formation par an pour quelqu'un en temps plein.

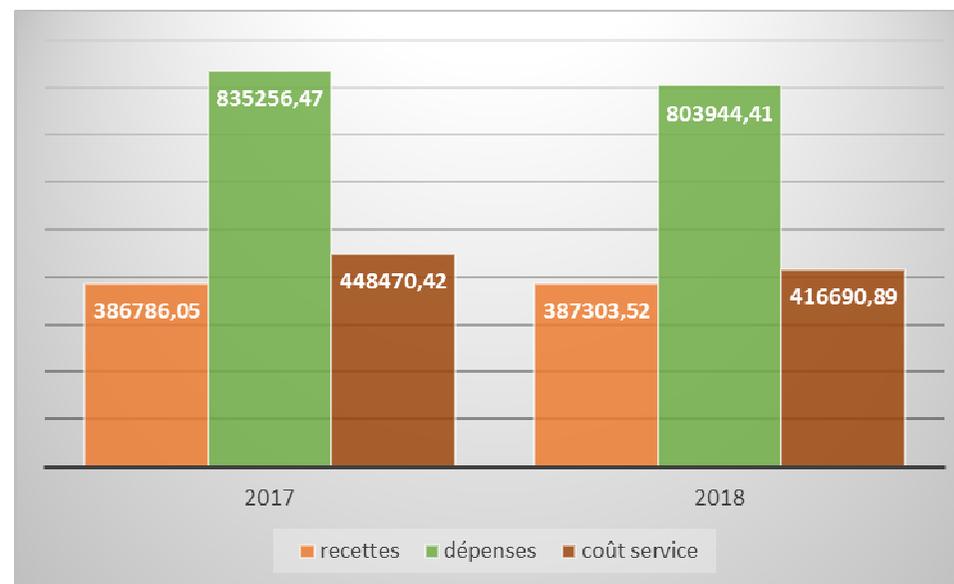
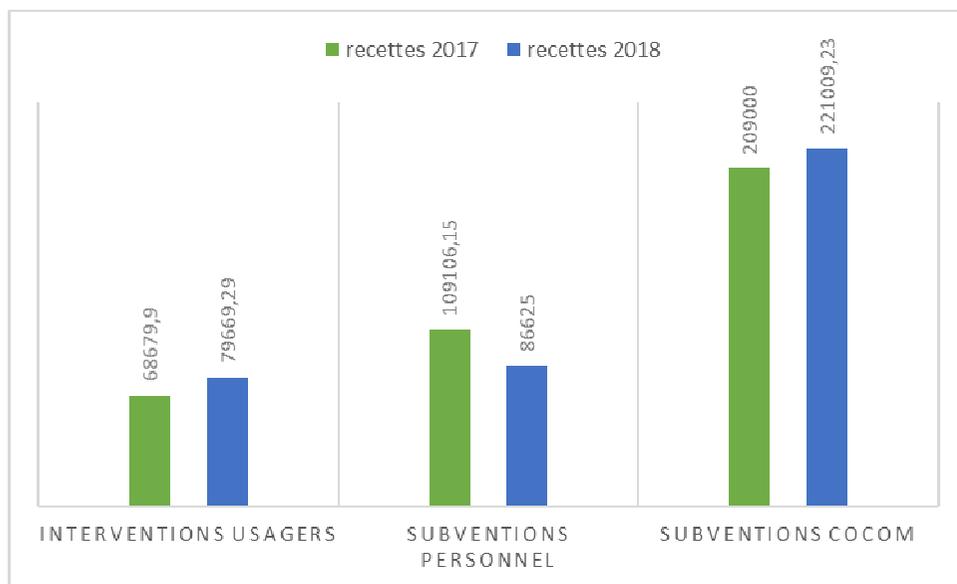


C. RÉSULTATS FINANCIERS DU SERVICE



Le coût net du service en 2017 est de 448 470,42 €
Le coût net du service en 2018 était de 416 690,89 €

2018	Dépenses	Recettes
Personnel	769 004,12 €	
Fonctionnement	34 940,29 €	
Subsidés fonctionnement		221 009,23 €
Subsidés personnels		86 625,00 €
Interv. Bénéficiaires		79 669,29 €
Total	803 944,41 €	387 303,52 €



D. EFFECTIFS DU SERVICE

Un assistant social temps plein (agent nommé, B4 ff) assure la coordination et la gestion du service et de son planning avec le soutien d'une aide administrative C1. D'octobre 2017 à avril 2018, le coordinateur a été en congé de longue durée pour des raisons personnelles et remplacé pendant cette période. L'ensemble des services auxiliaires sont sous la responsabilité d'un chef de service A4/A5.

Au 1^{er} janvier 2018, le service est constitué de 8 aides ménagères (E123), 9 aides familiales (D123) et une aide familiale en chef (D4).

7 aides familiales et deux aides ménagères sont subventionnées par la COCOM. Une demande de subventionnement est en cours pour les deux aides ménagères qui ont obtenu le diplôme d'aide familiale fin 2017. Pour une des deux ceci est en ordre mi 2018, l'autre aide devra attendre début 2019 pour trouver officiellement une place en tant qu'aide familiale dans le service. Trois personnes ont été longuement absentes en 2018 (3 mois, 6 mois en 12 mois) sans avoir eu des remplacements correspondant à cette même durée.

4.8.4.1. SERVICE DE PROXIMITÉ « TITRES-SERVICES »

La création du premier service public « Titres-Services » dans la région Bruxelloise a eu lieu le 1^{er} janvier 2004 dans l'optique de compléter l'offre de service de proximité et le service aux familles du CPAS d'Uccle.

En janvier 2005, le service a obtenu l'agrément fédéral d'entreprise d'insertion sociale.

Depuis le 1^{er} octobre 2006, l'offre de service s'est étendue à une centrale de repassage installée au sein de l'Administration centrale.

L'importance du secteur des titres-services est avérée : il représente plus de 3 % des emplois en Belgique, soit 140 000 personnes au niveau national et environ 23 000 emplois à Bruxelles, soit près de 6 % de la population active bruxelloise. Le système permet à des personnes éloignées du marché du travail d'y reprendre pied.

Après plus de dix ans d'existence, il se crée encore de nouveaux postes bien que l'on considère que le secteur a atteint sa vitesse de croisière.

A. LES TROIS OBJECTIFS DU SERVICE :

L'INSERTION SOCIOPROFESSIONNELLE : FINALITÉ SOCIALE

Ce service vise l'insertion socioprofessionnelle des personnes peu ou infra en offrant un contrat type « Titre Services » donnant droit à la sécurité sociale et servant de tremplin pour s'insérer dans le circuit économique.

Les effectifs sous contrat au 31/12/2018 sont :

- | | |
|--|--------------------------------|
| - 19 membres de personnel « aide-ménagères » | - 1 coordinateur du service |
| - 2 membres de personnel « repasseuses » | - 1 adjointe à la coordination |

DIMINUER LE TRAVAIL AU NOIR (ÉCONOMIE INFORMELLE)

Ayant pour objectif d'assurer un emploi durable dans le circuit économique, nous offrons à l'ensemble du personnel :

- des contrats CDI ;
- des plans de formation permettant d'augmenter les compétences professionnelles ;
- des plans de formation en langue et de culture générale pour les personnes étrangères.

OFFRIR UN SERVICE DE PROXIMITÉ

L'objectif est d'offrir un service de proximité à la population consistant en un service de repassage et d'aide-ménagère :

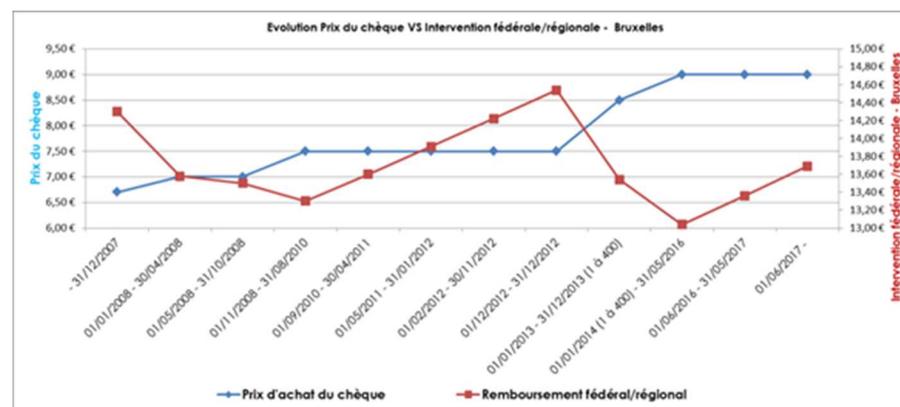
- pour les personnes âgées et/ou à mobilité réduite qui attendent également une présence régulière en plus du service de nettoyage ;
- pour les ménages afin d'améliorer l'équilibre entre vie privée et vie professionnelle.

B. ACTIVITÉS DU SERVICE — ÉVOLUTION DU CHIFFRE D'AFFAIRES – INTERVENTION DES POUVOIRS PUBLICS

L'activité principale du service est le **nettoyage au domicile** des particuliers ainsi que **le repassage au sein de l'atelier de repassage**.

- Le chiffre d'affaires en activité « aide-ménagère » a augmenté entre 2017 et 2018 de 2,78 % malgré le contexte économique et la concurrence existante.
- Le chiffre d'affaires de l'activité « atelier de repassage » a reculé entre 2017 et 2018 de 23 % suite aux travaux de voirie et la période de non-accès au parking de l'atelier de repassage pendant une longue période en 2018, ce qui a été extrêmement dommageable.
- Entre 2007 et 2017 il apparaît :
 - o une très forte augmentation du prix du chèque de l'ordre de 34,33 % à charge de l'utilisateur ;
 - o une diminution de l'intervention du fédéral/régional dans le remboursement du chèque auprès de l'entreprise de l'ordre de 4,27 %.

Année	Nombre de chèques « Titres-Services »
2015	20 231
2016	20 200
2017	21 735
2018	21 260



Différence dans l'intervention du remboursement par le Fédéral/Régional entre 2007 et 2017	-4,27%
Augmentation du prix du chèque entre 2007 et 2017	34,33%
Différence de valeur de remboursement du chèque à l'entreprise entre 2007- 2017	8,05%

Depuis l'augmentation du prix du chèque à 9 € et la diminution de l'amortissement fiscal, nous remarquons que nombre de clients réduisent le rythme d'intervention comme le volume d'intervention.

Cette réduction est compensée par : – la fidélisation des clients existants ;
– la venue de nouveaux clients ;
– une publicité ciblée ;

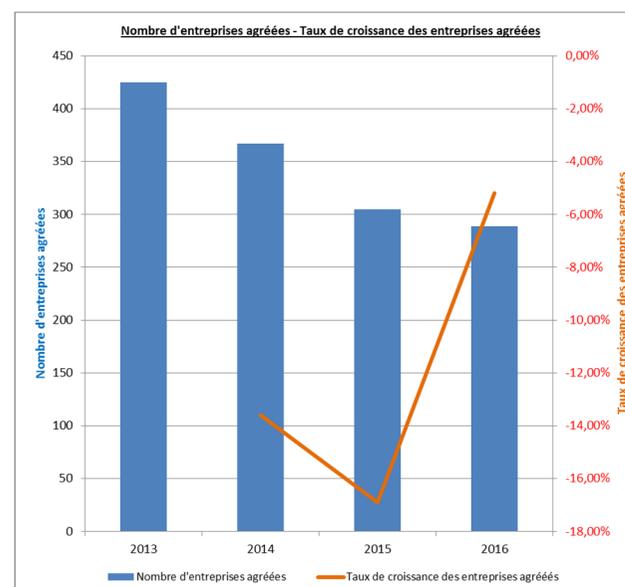
sous l'impulsion d'un service personnalisé et d'un souci d'offrir un service de qualité.

C. ÉVOLUTION DU NOMBRE D'ENTREPRISES AGREESTE EN RÉGION DE BRUXELLES CAPITALE ¹

Il apparaît que le nombre d'entreprises depuis 2013 en région de Bruxelles Capitale est en baisse constante.

La réduction entre 2013 et 2016 est de l'ordre de 32 %. Elle se réduit quelque peu en 2016 et se stabilise depuis lors.

	Nombre d'entreprises agréées	Taux de croissance des entreprises agréées
2013	425	
2014	367	-13,60%
2015	305	-16,90%
2016	289	-5,20%



¹ Source : Rapport de IDEA CONSULT — Évaluation du système des titres-services pour les emplois et services de proximité en Région de Bruxelles-Capitale -10/2017

D. PAIEMENT DES TITRES-SERVICES PAR VOIE ÉLECTRONIQUE VERSUS CHÈQUES PAPIER

Le paiement électronique est de plus en plus utilisé — plus de 40 % pour la région bruxelloise — et ce service est fortement recommandé par les autorités compétentes. Au sein du service il ne représente que 30 %. La raison réside dans la composition de notre clientèle utilisant le service aide-ménager : plus de 50 % des clients ont plus de 65 ans et ne maîtrisent pas ou ne possèdent pas internet.

Néanmoins, on remarque une évolution nette vers l'utilisation des titres électroniques au sein du service.

Il présente des avantages indéniables de gestion, mais également des inconvénients.

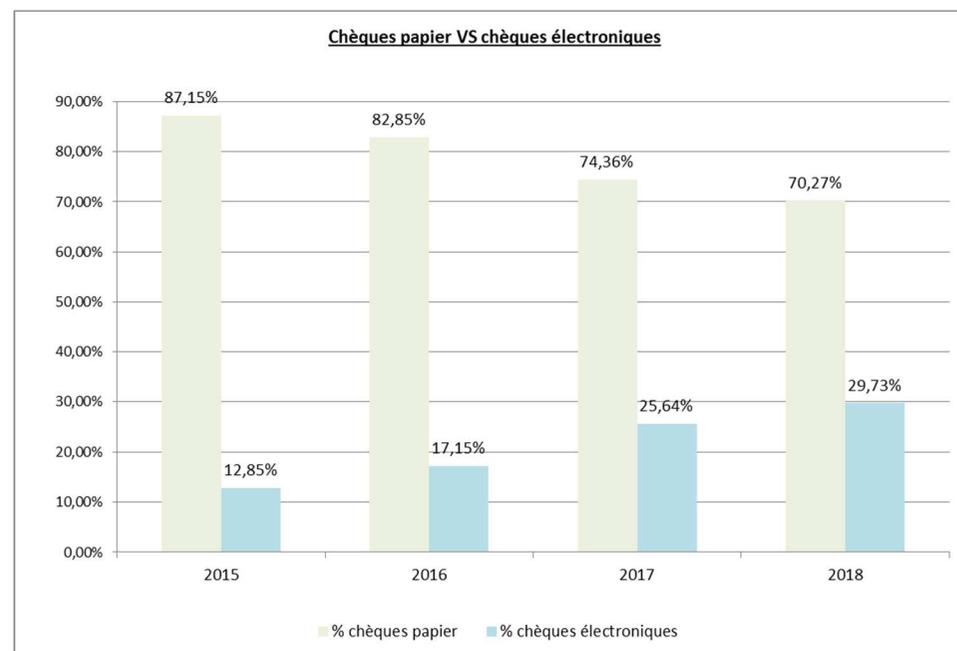
	Utilisateurs CPAS Uccle versus				Utilisateurs Région Bruxelloise
	2015	2016	2017	2018	2017
TS Papier	17776	16763	16191	14940	
TS Electronique	2622	3471	5582	6320	
Total	20398	20234	21773	21260	
% chèques papier	87,15%	82,85%	74,36%	70,27%	59,37%
% chèques électroniques	12,85%	17,15%	25,64%	29,73%	40,63%

Deux inconvénients majeurs à l'utilisation des titres électroniques :

1° L'entreprise agréée pourra refuser le paiement des prestations avec des titres-services papier à partir du 1er mars 2017.

Ce dernier point soulève la question de la fracture numérique pour celles et ceux qui n'utilisent pas ou ne maîtrisent pas suffisamment l'outil informatique, principalement dans les couches de population plus âgée.

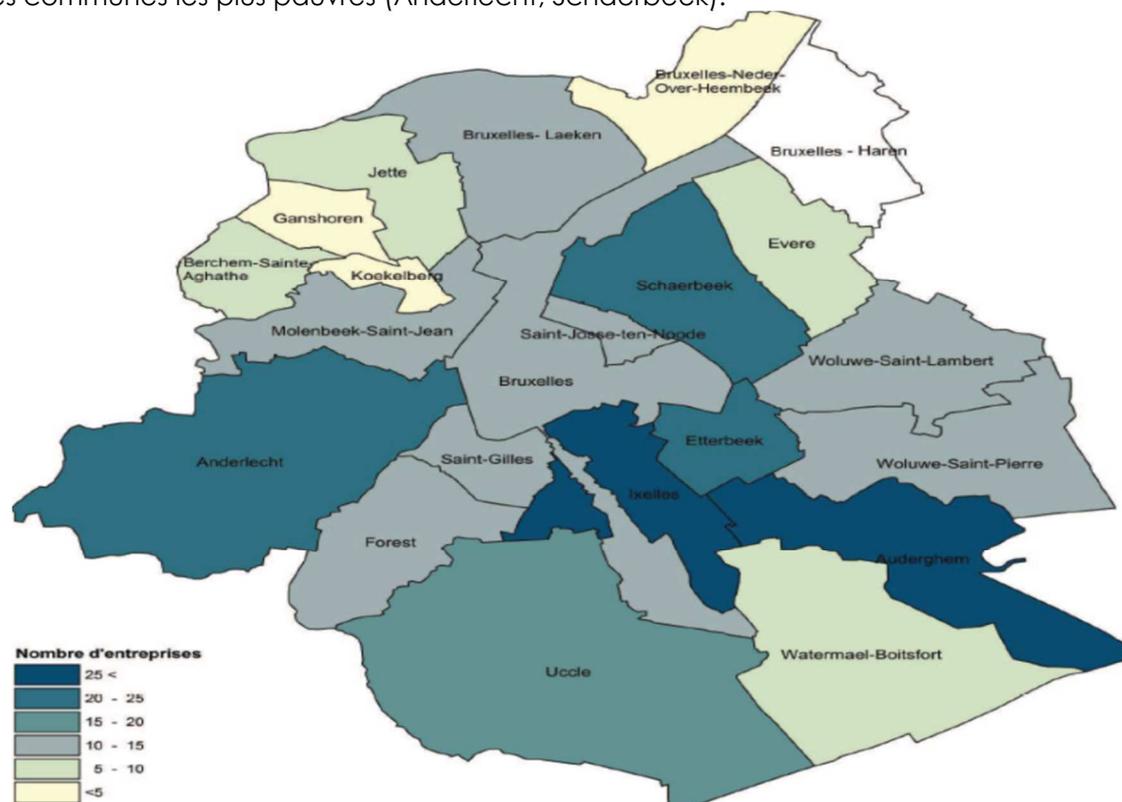
2° L'instauration d'une validation automatique des prestations pour les clients au bout de 60 jours : ce délai est beaucoup trop long pour les entreprises puisque le client peut attendre cette validation automatique et le service ne peut obliger le client à valider manuellement la prestation avant cette date en vue d'être payé.



E. LOCALISATIONS DES ENTREPRISES AU SEIN DE LA RÉGION DE BRUXELLES CAPITALE ²

La carte représente la localisation des entreprises actives en Région de Bruxelles-Capitale. La commune d'Uccle se retrouve dans la moyenne supérieure : 15 à 20 entreprises en 2016. La concentration dépend de la politique des entreprises :

- soit près des clients dans les communes les plus riches (Auderghem, Ixelles) ;
- soit près des travailleurs dans les communes les plus pauvres (Anderlecht, Schaerbeek).



² Source : IDEA Consult sur base de données de Sodexo, sur base du siège social de l'entreprise

F. FORMATIONS

Programme De Formations En 2018

Dans le cadre de la législation spécifique des Titres-Services, il y a une obligation légale de prévoir des formations pour le personnel.

En 2018, un total de 189 heures de formations ont été données au sein du service à l'ensemble du personnel, cela représente une moyenne annuelle de 11,54 heures de formation par ETP.

Le budget du Fonds de Formation fédéral qui nous a été alloué en 2018 a été entièrement utilisé.

Outre le but d'améliorer les compétences, l'objectif des formations est de combattre également la démotivation et l'isolement du personnel qui peuvent être une cause d'absentéisme. Le personnel travaille exclusivement seul et très souvent en l'absence du client.

- Les formations ont consisté en :
 - des formations ayant trait aux comportements (exemple : «Sensibilisations aux Comportements professionnels») et à la communication (exemple : «Déontologie»);
 - des formations plus techniques telles que « Les sept habitudes qui rendent efficaces », « Préparation de repas équilibrés »

Plan de formation sur trois ans — charte de diversité — Bien-Être du personnel

En 2017 nous avons souscrit à «La charte bruxelloise de diversité» ainsi qu'à un plan de formation sur trois ans (2018-2019-2020), validé par le fonds de formation et par «Bruxelles Économie Emploi»: il permet d'avoir une certaine cohérence et un fil conducteur dans la durée.

Cet ensemble souligne également le souci constant du service quant au bien-être du personnel au travail.

4.8.5. SERVICE ACCUEILLANTES D'ENFANTS CONVENTIONNÉES ET SALARIÉES

A. HISTORIQUE DU SERVICE

Le service d'accueillantes d'enfants fonctionne depuis le 20 décembre 1980 sous la tutelle du CPAS en vertu de l'arrêté royal du 18 août 1975.

Le 23 décembre 1981, le Bureau du Conseil Supérieur des Œuvres de l'Enfance a agréé le service au 1^{er} janvier 1981 ; actuellement, le service est agréé pour 18 accueillantes. Depuis 2010, le service fait partie des Services auxiliaires.

B. MISSIONS DU SERVICE

Le service est chargé d'organiser l'accueil des enfants âgés de 0 à 3 ans chez les accueillantes d'enfants conventionnées et salariées afin d'assurer le bien-être des enfants qui leur sont confiés.

Les parents participent aux frais de garde en fonction de leurs revenus selon le barème établi par l'arrêté de l'Exécutif de la Communauté française (le barème équivalent aux crèches publiques).

C. STATUT DES ACCUEILLANTES D'ENFANTS

Depuis le 1^{er} avril 2003, le statut des accueillantes d'enfants conventionnées a été modifié en statut hybride ne donnant pas droit aux allocations de chômage, ni au pécule de vacances, ni à la Programmation Sociale (prime de fin d'année).

Le gouvernement de la Communauté française a lancé un projet expérimental qui vise à octroyer un statut salarié aux accueillantes d'enfants conventionnées ce projet géré par l'ONE et d'une durée de deux ans à compter du 1^{er} janvier 2018, vise à atteindre deux objectifs principaux.

Le premier objectif est d'améliorer le statut des accueillantes au travers de l'application du droit au travail, de la stabilisation de leur rémunération, de l'extension de leur protection sociale, et de l'ouverture du droit aux congés payés.

Le second objectif est de soutenir le maintien et le développement d'une offre d'accueil diversifiée, accessible, et de qualité par le renforcement de l'attractivité de la profession d'accueillante, la pérennisation des pouvoirs organisateurs des services, et un renforcement de la professionnalisation.

D. RÔLE DES 2 ASSISTANTES SOCIALES :

Les assistantes sociales sont les garantes de la qualité de l'accueil des enfants, de leur sécurité, des règles et du bon fonctionnement du service. Elles se rendent régulièrement au domicile de l'accueillante (au moins 1X/mois) et chaque fois qu'elles le jugent nécessaire. Ces visites ont pour but de suivre l'évolution de chaque enfant, de leur bien-être, des pratiques professionnelles et de l'état du milieu d'accueil. Un rapport social circonstancié est établi après chaque visite. Outre le rôle managérial inhérent à la fonction, elles sont également celles de médiateur entre les parents et les accueillantes.

E. ATTESTATIONS QUALITÉ (ART. 21 ET 22 DE L'ARRÊTÉ DU 14 DÉCEMBRE 2003)

Après évaluation de la mise en œuvre du projet d'accueil, l'O.N.E a accordé au service, le 25/05/2007, sa première attestation qualité. Cette attestation doit être renouvelée tous les 3 ans ; un nouveau projet pédagogique sera présenté au Conseil dès l'obtention de la nouvelle attestation de qualité relative à notre milieu d'accueil. En effet, la dernière est encore valable jusqu'au 25/05/2019.

F. ACTIVITÉS DU SERVICE

	<u>2017</u>	<u>2018</u>
Nombre d'accueillantes au 1^{er} trimestre	11	9
Nombre d'accueillantes au 2^e trimestre	10	9
Nombre d'accueillantes au 3^e trimestre	9	9
Nombre d'accueillantes au 4^e trimestre	10	9
Moyenne de l'effectif annuel	10	9
Capacité d'accueil	44.50 enfants	40,50 enfants

G. COÛT DU SERVICE :

DÉPENSE 2018		RECETTES 2018	
Frais du personnel social + accueillantes	278.894.50 €	Subsides ONE	128.333.64 €
		Subsides rémunération personnel spécifique 2 Æ salariées	13.847.02
Frais de fonctionnement	11.420.45 €	Participation financière parentale	83.514.71 €
TOTALES DÉPENSES 2018	290.315.53 €	TOTAL DES RECETTES 2018	225.695.37 €

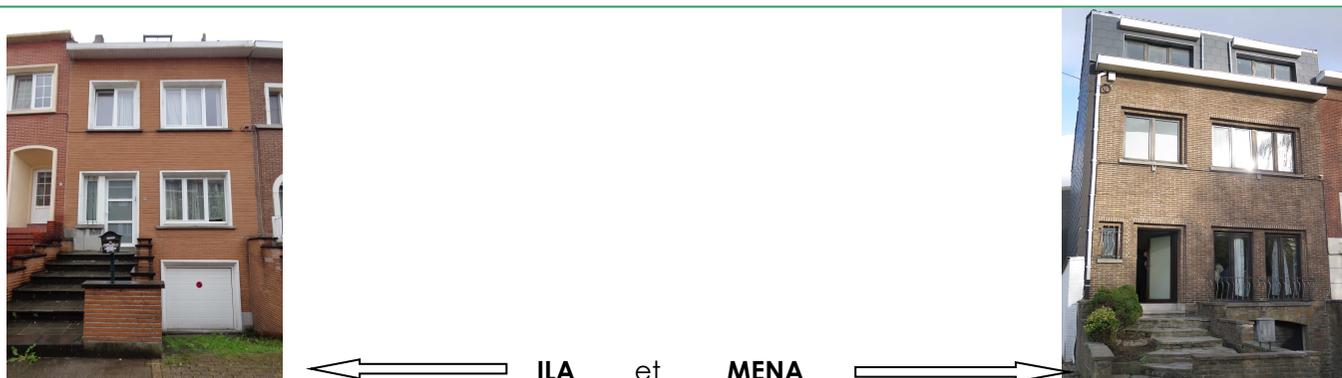
Coût du service en 2018 : 64.620.16 €

H. EFFECTIFS DU SERVICE :

9 accueillantes d'enfants (7 conventionnées et 2 salariées) font partie du service dont la gestion est assurée par 2 assistantes sociales (1,75 temps plein) encadrées par un chef d'équipe B5.

Le service des accueillantes d'enfants fait partie des « **Services auxiliaires** » et est placé sous la responsabilité d'un chef de service A4/A5.

4.8.6. INITIATIVE LOCALE D'ACCUEIL / ILA



A. DÉFINITION

L'ILA du CPAS d'Uccle ou Initiative locale d'Accueil, est un des services sociaux du CPAS. ILA, héberge **et accompagne les demandeurs d'asile ou demandeurs de protection internationale en procédure, ainsi que des bénéficiaires de séjour en Belgique (que ce soient les réfugiés reconnus, protections subsidiaires, des régularisations 9ter ou 9bis) ..., ainsi que des MENA.**

Les résidents de l'ILA sont désignés dans le CPAS, uniquement par Fedasil.

B. OBJECTIFS DU SERVICE.

- Permettre aux bénéficiaires de mener une vie conforme à la dignité humaine.
- Répondre aux demandes de Fedasil et de l'État, en prévoyant des places d'accueil nécessaires.
- Favoriser l'intégration sociale des migrants en Belgique.

De 2003 à ce jour, Le CPAS d'Uccle a organisé, en accord avec FEDASIL, 5 Initiatives Locales d'Accueil et une ILA - MENA :

- La première sise 930, chaussée d'Alseberg existe depuis décembre 2003, et a une capacité d'accueil de 10 personnes.
- La seconde se trouve au Domaine du Neckersgat et est opérationnelle depuis le 25 mai 2009. Elle accueille actuellement 11 personnes.
- La troisième ILA est située au 13 rue du Wolvenberg. Elle a une capacité d'accueil de 10 personnes. Elle est fonctionnelle depuis le 17/10/2011.
- La 4^{ème} ILA fonctionne depuis le 18 novembre 2015. Elle a une capacité d'accueil de 10 demandeurs d'asile.
- La 5^{ème} ILA a ouvert ses portes le 11/4/2016 avec une convention de 5 places d'accueil, à 61 rue Egide van Ophem.

Ces 5 conventions ont été transférées le 24 novembre 2017, dans un logement en location sis à avenue Dolez 458 B.

- En date du 13/11/2018, une convention de 6 MENA a débuté dans la maison 119 Avenue Guillaume Hérinckx qui s'appelait à cette époque, ILA4. Six conventions des 10 de l'ILA4 ont été transférées à 57 Rue Egide Van Ophem. Les 4 autres conventions de l'ILA4 ont été insérées dans les différentes autres ILA existantes.

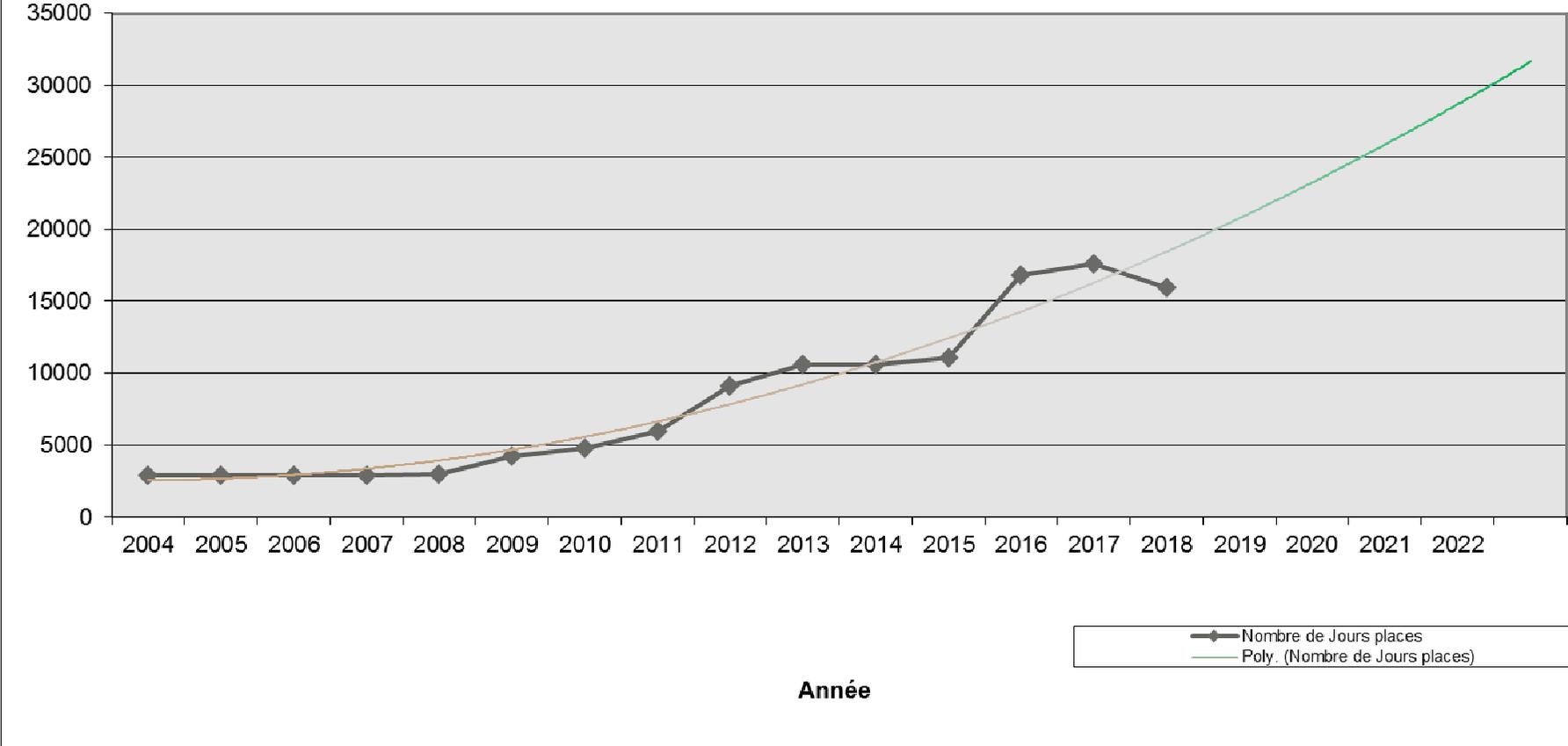
Durant l'année 2018, notre ILA a accueilli jusqu'à 41 demandeurs d'asile ou DPI et 6 MENA par jour. En plus de ces conventions, notre ILA a reçu 6 avenants.

C. ÉVOLUTION DES CONVENTIONS ET PLACES D'ACCUEIL.

L'année 2018 a été caractérisée par beaucoup de secousses et tourbillons:

- Une décision politique de diminuer les conventions ILA dans toute la Belgique a eu lieu au mois de mars 2018. En conséquence, plus de la moitié de nos conventions ILA, soit 24 sur 45 conventions devaient être supprimées à la fin du mois de décembre 2018. Cela avait pas mal de conséquences notamment un licenciement de certains membres du personnel ILA.
- Des démarches ont été faites afin de sauvegarder les contrats du personnel et de maintenir le bon fonctionnement du service ILA :
 - a) Une convention de 10 places a été signée entre le CPAS d'Uccle et le CPAS de Schaerbeek, afin que le CPAS d'Uccle exploite les conventions de Schaerbeek à sa place.
 - b) Une convention MENA de 6 places a été signée entre notre CPAS et FEDASIL au mois de novembre 2018.
 - c) 20 conventions ont été signées vers la fin de l'année entre FEDASIL et notre Centre suite à un nouvel appel de FEDASIL dans son courrier du 20/12/2018, sollicitant la réouverture de places d'accueil.

Nombre de places proposées



D. TRAVAIL SOCIAL ET ACTIVITÉS DU SERVICE ILA.

Après l'accueil et l'installation des résidents, nous mettons en route un projet d'accompagnement et d'intégration sociale. Un suivi social et psychosocial est mis en place également.

En cette année 2018, le travail social à l'ILA a donné de très bons résultats d'intégration sociale.

Un turnover important des résidents ILA a été remarqué suite au modèle dit « de transition » : 99 résidents sortant de l'ILA contre 99 entrants en 2018.

En effet, il s'agit d'un nouveau modèle d'accueil qui demande aux ILA d'héberger des primoarrivants bénéficiaires de droit de séjourner en Belgique pour une longue durée. Les ILA sont chargées de les accompagner à la recherche de logements et d'assurer la transition vers l'aide financière.

Au cours de cette année 2018, nous avons dû gérer plusieurs cas de maladies graves : troubles psychiatriques, dialyses, hospitalisations, mutation disciplinaire, mises en observation, recherches de logements, affiliation à une mutuelle, etc.

D.1. ACCUEIL ET HEBERGEMENT ET RECHERCHE DE LOGEMENTS

L'accueil est délivré par la mise à disposition d'un logement et l'octroi de l'aide matérielle au demandeur d'asile actuellement appelé « demandeurs de protection internationale », durant toute la procédure d'asile. Pendant cette période, le demandeur d'asile ou DPI bénéficie de l'insertion sociale, des soins médicaux, des formations, etc.

La fin de l'aide matérielle dépend de l'évolution de la procédure d'asile et des instructions de Fedasil.

La Loi d'Accueil prévoit que l'aide matérielle peut être maintenue moyennant l'accord de Fedasil pour une série de cas particuliers comme le maintien de l'unité familiale, l'année scolaire en cours, les femmes enceintes, les maladies graves et qui ne sont pas soignées dans le pays d'origine (recours 9ter), ou pour raison humanitaire (recours 9bis), un délai supplémentaire pour des recherches de logement (sursis)...

Logements trouvés

Pour l'année 2018, un accompagnement à une recherche active de logements a eu lieu et un grand nombre de logements ont été trouvés : **au total, 99 logements ont été trouvés en 2018, contre 76 logements en 2017.**

Janvier : 14 logements, février : 19logements, Mars : 5, avril : 8, mai : 9, juin : 6, juillet : 11; août : 6, septembre : 7, octobre : 10, novembre : 8, décembre : 6 logements.

D.2. ACTIVITÉ ÉDUCATIVE.

Aperçu des activités de loisir, de bien-être, et d'intégration sociale.

Durant l'année 2018, la majorité des résidents a suivi des formations et des cours, afin de s'intégrer vite dans le Royaume :

- Alphabétisation
- Apprentissage du français
- Apprentissage du néerlandais
- Citoyenneté
- Informatique
- Formations professionnelles qualifiantes, CEFA, DASPA...

Les activités de divertissement au sein de l'ILA ont été :

- Chandeleur (préparation et dégustation de crêpes avec les résidents)
- Pâques (chasse aux œufs, décoration œufs ...)
- Voyage à la mer
- Barbecue
- Cuisine
- Tournoi de Foot, badminton, pétanque ...
- Visite culturelle dans les parcs de Bruxelles
- Fête de Saint-Nicolas
- Fête de Noël

D.2. ACCOMPAGNEMENT SOCIO –ADMINISTRATIF :

La Loi d'Accueil prévoit une évaluation des besoins individuels du bénéficiaire de l'accueil en vue de déceler les besoins spécifiques et déterminer si l'accompagnement qu'il reçoit rencontre ces besoins. Une première évaluation des besoins doit intervenir dans les 30 jours de la désignation du code 207.

En pratique l'accompagnement socio - administratif proposé au sein de nos structures se présente comme suit :

- Inscription à la commune
- Changement d'adresse émise à l'Office des étrangers, au CGRA ou CCE.
- Explication des différentes phases de la procédure d'asile.
- Suivi de la procédure d'asile
- Respect des dates d'entretien auprès de l'Office des Étrangers, du CGRA, ou du CCE.
- Accompagnement aux entretiens pour la procédure d'asile.
- Recours à un avocat si nécessaire, organisation des rendez-vous et fourniture des documents du dossier d'asile.
- Médiation entre les résidents en cas de conflits.
- Appel au bureau de traduction.
- Suivi quotidien des besoins et encadrement de la vie en communauté.
- Recherche d'associations culturelles.
- Recherche de logements
- Établissement d'un dossier administratif.
- Accompagnement lors de la transition de l'aide matérielle vers l'aide sociale octroyée par le CPAS
- Démarches pour les recherches de logements
- Rapports sociaux.
- Élaboration et gestion d'un budget.
- Au niveau Fedasil : Établir un document de recouvrement des subsides, fiches des présences, les prolongations, les arrivées et les départs, les rapports, le suivi de dossiers, les mises à jour, les codes 207.
- Vérifier le droit à l'accueil des demandeurs d'asile,
- Respect des délais,
- Veiller au respect de la convention entre le Centre et Fedasil.
- Aide matérielle et argent de poche.
- Gestion du matériel scolaire et factures scolaires
- Gestions des frais de transport et des abonnements

D.3. ACCOMPAGNEMENT MEDICAL :

- La majorité des résidents de l'ILA sont sous le système MEDIPRIMA sauf quelques cas très rares de personnes affiliées à une mutuelle.
- Affiliation à une mutuelle pour les bénéficiaires de droit du séjour,
- accompagnement du résident vers notre centre médical, hôpital, une pharmacie, un service de santé mentale, le planning familial, l'ONE
- Accompagnement psychologique et psychiatrique si nécessaire
- Établissement d'un dossier médical.
- Organisation des rendez-vous médicaux
- Vérification des factures et des articles budgétaires
- Démarches pour fournir des fiches d'identification et des cartes de médicaments ou cartes pharmaceutiques.
- Rapports.
- Recours aux interprètes.
- Gestion et procédures de paiements des factures

D.4. ENSEIGNEMENT ET FORMATION.

- Recherche d'écoles adaptées pour les enfants âgés de 2,5 à 18 ans.
- Gestion des factures scolaires
- Recherche de cours de langues pour les adultes
- Recherche des formations.
- Recherche d'écoles pour les MENA

PS : Suite au projet MENA qui a pris cours au mois de novembre 2018, chaque membre d'équipe ILA a travaillé / travaille 1 soirée par semaine et 1 samedi par mois.

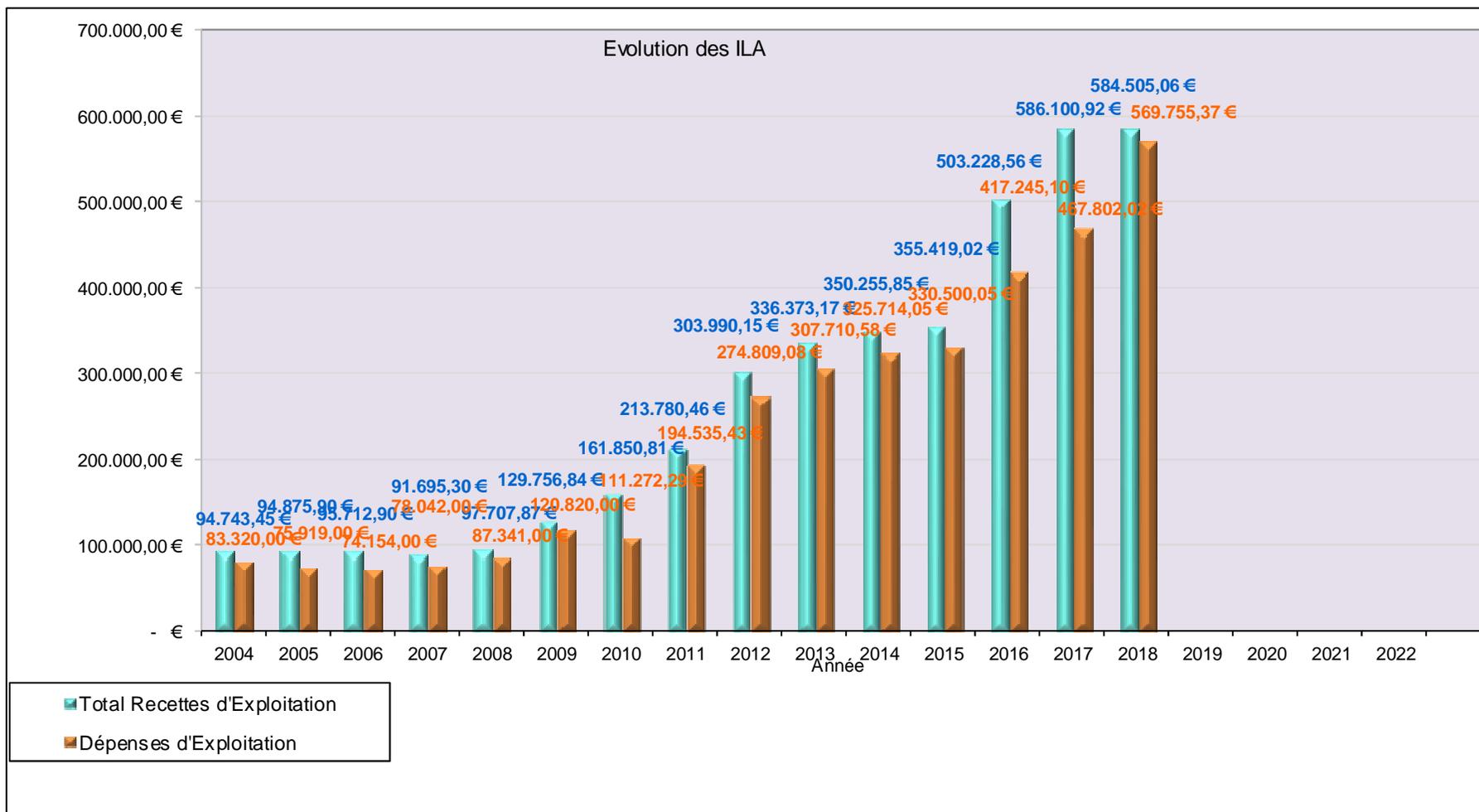
La coordinatrice des ILA effectue les gardes après les heures de service, les nuits, les week-ends et les jours fériés.

MENA

Projet d'activités éducatives et pédagogiques

- 1) Éducation scolaire, cours de langue, formations éducatives et professionnelles,
- 2) La gestion d'énergie (en collaboration avec la cellule énergie du CPAS)
- 3) Éducation à l'hygiène (en collaboration avec le service d'aide familiale du CPAS...)
- 4) Éducation sexuelle, en collaboration avec le planning familial d'Uccle et la cellule médicale du CPAS.
- 5) La gestion d'un budget
- 6) Éducation à la cuisine/ activité cuisine (préparation de repas équilibrés, des soupes, des desserts, des goûtés, faire les courses...)
- 7) La découverte de la Belgique et éducation à la citoyenneté, en collaboration avec l'Antenne sociale du CPAS, la cellule culture,
- 8) Accompagnement à la recherche de logement
- 9) Inscription à une mutuelle
- 10) Démarches administratives
- 11) Activités sportives et clubs
- 12) Participer à des activités du quartier / de la commune (fêtes des rues, 10km d'Uccle...)
- 13) Comprendre un contrat de bail
- 14) Apprendre ce qu'est une garantie locative, une prime d'installation, un loyer
- 15) Un revenu d'intégration sociale/ une aide sociale, les conditions, la compétence pour un étudiant.
- 16) Un job étudiant, un contrat de travail, un bénévolat
- 17) Organiser et faire des activités ensemble : Skier, patiner, Barbecue, voyage à la mer, cinéma, natation, football
- 18) Organiser et fêter avec eux : Saint Nicolas, Marché de Noël et Fête de Noël, fêtes de fin d'année et de Nouvel An, Chandeleur (préparation de crêpes ensemble), Pâques et la chasse aux œufs

E. MOYENS FINANCIERS



Le service ILA est subsidié à 100% par FEDASIL :

Le boni dégagé en 2018 va servir à rembourser le crédit de la maison du CPAS sise à 119 Avenue Guillaume Herinckx qui héberge les MENA actuellement.

F. LE PERSONNEL ILA.

- Une Coordinatrice Temps plein.
- 2 assistantes sociales temps plein.
- 1 éducateur/accompagnateur 4/5 temps.
- 1 éducateur/accompagnateur temps plein.

4.8.7. CELLULE ÉNERGIE

La cellule énergie a été créée le 18 avril 2011 dans le cadre du Fonds Vande Lanotte (loi du 4 septembre 2002 visant à confier aux CPAS la mission de guidance et d'aide sociale budgétaire dans le cadre de la fourniture d'énergie aux personnes les plus démunies ;

A. OBJECTIFS DU SERVICE

La cellule énergie a pour mission de traiter les demandes de tout ucclois pour les problématiques liées à l'énergie (gaz/électricité/mazout/eau) :
Il s'agit entre autres :

1° d'informer et de sensibiliser les Ucclois sur l'utilisation rationnelle de l'énergie,

2° d'accorder aux personnes qui ont des difficultés de payer leur facture de gaz ou d'électricité, l'accompagnement et la guidance social et budgétaire nécessaires.

3° d'octroyer une aide sociale financière et/ou matérielle aux personnes dont la situation d'endettement est telle qu'elles ne peuvent plus faire face, malgré leurs efforts personnels, au paiement de leurs factures d'énergie.

Quartres financements ou subsides mis à la disposition de la cellule énergie lui permettent de mettre en œuvre les objectifs qui lui sont assignés.

1° L'allocation de chauffage via le fonds social Mazout consiste en une intervention dans le paiement de la facture de chauffage (uniquement pour les combustibles éligibles).

Les CPAS ont pour mission d'octroyer l'allocation de chauffage (art 204, al 2 LP 27.12.2004, abrogé par l'art 263 LP 22.12.2008) aux consommateurs à faibles revenus (Art204, al 1 LP 27.12.2004, abrogé par l'art 263 LP 22.12.2008). Le fonds est géré par l'ASBL Fonds Social Chauffage, qui est une collaboration entre les pouvoirs publics, les CPAS et le secteur pétrolier.

Les moyens financiers versés dans le Fonds social Mazout sont versés au CPAS sous forme d'un remboursement automatique des allocations de chauffage octroyées.

2° Le Fond Gaz-électricité le fonds gaz Électricité est également appelé le 'Fonds Vande Lanotte' ou encore le 'Fonds énergie' la loi du 4 septembre 2002 visant à confier aux CPAS la mission de guidance et d'aide sociale financière dans le cadre de la fourniture d'énergie aux personnes les plus démunies prévoit deux objectifs :

1° Une mission d'accompagnement et de guidance sociale et budgétaire : cette mission consiste à négocier des plans de paiement et/ou à mettre en place une guidance budgétaire.

2° Une mission d'aide financière en faveur des personnes qui, en raison de leur situation d'endettement, ne peuvent faire face au paiement de leurs factures d'énergie.

Il ne faut pas égarer au CPAS pour demander une aide ciblée en matière d'énergie. Toute personne (locataire ou propriétaire résidant sur la commune d'Uccle confrontée à des problématiques liées à ses factures énergétiques peuvent adresser une demande d'aide au CPAS.

Le fonds comprend 3 volets :

- **Personnel (art4)** : finance un nombre d'équivalents temps pleins du CPAS afin de lui permettre de remplir ses missions d'accompagnement et de guidance social et budgétaire.
- **Soutien financier (art 6)** : La loi est claire en ce qui concerne son usage, le solde doit être exclusivement utilisé pour
 - 1° Une intervention concernant l'acquittement des factures d'énergie impayées et
 - 2° des mesures dans le cadre d'une **politique préventive** de l'énergie. Les objectifs sont bien des actions préventives destinées spécifiquement à des personnes qui entrent en ligne de compte pour une aide sociale financière ! (Une facture d'énergie impayée !!!)
- **Convecteurs à gaz** : est destiné à permettre aux CPAS d'octroyer une aide financière pour le remplacement d'un chauffage électrique ou au charbon par un convecteur à gaz.

3° Les ordonnances régionales : La Région de Bruxelles-Capitale octroie annuellement une subvention à l'ensemble des CPAS bruxellois pour la réalisation des missions dans les ordonnances gaz et électricité.

Les ordonnances visent toute personne en situation de non-paiement. Il n'y a pas de conditions financières pour pouvoir bénéficier de l'application de l'ordonnance.

Les lois applicables actuellement sont

- Concernant l'électricité, la directive 2009/72/CE du Parlement Européen et du Conseil du 13 juillet 2009 concernant des règles communes pour le marché intérieur de l'électricité et abrogeant la directive 2003/54/CE.
- Concernant le gaz, la directive 2009/73/CE du Parlement Européen et du Conseil du 13 juillet 2009 concernant des règles communes pour le marché intérieur du gaz naturel et abrogeant la directive 2003/55/CE.

Ces directives européennes ont été transportées au niveau fédéral :

- Pour l'électricité, dans la L 29.04.199 relative à l'organisation du marché de l'électricité, modifiée par la loi du 1^{er} juin 2005.
- Pour le gaz, dans la L 12.04.1965 relative au transport de produits gazeux et autres canalisations modifiées par la loi du 1^{er} juin 2005.

Au niveau bruxellois :

Les directives sont transposées en droit régional puisque l'énergie en une matière en partie régionalisée (art 39 Const. Art 6 §1, VII LS 08.08.1980).

Les textes de loi en vigueur sont :

- concernant l'électricité, l'ORD 19.07.2001 relative à l'organisation du marché régional de l'électricité
- concernant le gaz, l'ORD 01.04.2004 relative à l'organisation du marché régional du gaz

Concernant l'électricité, les missions confiées au CPAS se trouvent au chapitre IVbis ORD 19.07.2001 :

- Le CPAS peut faire réaliser une enquête sociale auprès du ménage dont le nom lui a été communiqué, dans le but de trouver avec lui une solution aux difficultés de paiement qu'il rencontre (Art25sexies, §5 ORD 19.07.2001).



- Le CPAS a la possibilité de demander le rétablissement de la pleine puissance s'il juge que la situation sociale le justifie, et ce pour une période ne pouvant excéder 6 mois. Cette période est mise à profit par le CPAS pour élaborer un plan de paiement raisonnable.

Concernant le gaz, les missions confiées au CPAS se trouvent au chapitre Vbis ORD 01.04.2004:

- Attribuer au ménage le statut de client protégé (Art 20quinquies, §1 ORD 01.04.2004).

Le 23 juillet 2018, une ordonnance a été adoptée par le Parlement bruxellois et est entrée en vigueur le 30 septembre 2018.

Ce subside est peu élevé et ne couvre pas la totalité du coût du Le distributeur envoie une liste mensuelle aux CPAS reprenant l'ensemble des consommateurs chez qui un limiteur de puissance a été placé. Seul le CPAS peut mettre en application l'ordonnance suite à la réception de cette liste et proposer le rétablissement de la pleine puissance accompagnée d'une proposition de plan de paiement raisonnable dans les 6 mois (l'usager ne doit pas nécessairement commencer à rembourser immédiatement après la remise de la pleine puissance).

Pour conclure, les ordonnances ont fait des CPAS un acteur central dans la gestion du contentieux lié à la consommation de gaz et d'électricité. Annuellement le CPAS doit remettre un rapport circonstancié.

4° Fonds social eau (HYDROBRU) -> Vivaqua

Ordonnance du 08.09.1994 réglementant la fourniture d'eau alimentaire distribuée par le réseau en Région bruxelloise.

Ce Fonds social a vu le jour via HYDROBRU en 1998, mais la gestion en a été confiée aux 19 CPAS de la Région bruxelloise. Il est alimenté par une contribution financière des ménages bruxellois auxquels on prélève un montant sur chaque mètre cube d'eau facturé. Ce Fonds est redistribué aux CPAS qui disposent ainsi des moyens d'intervention auprès de ménages demandeurs.

Le Fond social de l'eau permet aux CPAS :

- ▶ de prendre en charge tout ou une partie du paiement d'une facture d'HYDROBRU.
- ▶ De prendre en charge un montant calculé sur une base forfaitaire de 80 l/j/pers, dans le cas d'un décompte de charges (avec ou sans instrument de mesure). Ces 80 litres permettent de couvrir les besoins vitaux et représentent environ 8,5 litres pour la cuisine, 54 litres pour l'hygiène corporelle et le WC, et 17,5 litres pour le nettoyage et la lessive
- ▶ d'engager un ouvrier chargé d'effectuer des réparations de fuites aux chasses d'eau ou de robinetteries chez les ménages en difficulté et de prendre en charge l'installation de dispositifs aidant à économiser l'eau (chasse à doubles débits, pommeau de douche ou robinet à faible débit, etc.) ou le placement de compteurs individuels afin de mieux maîtriser sa consommation. Avec ces dispositions, l'accent est également mis sur la prévention.
- ▶ d'engager du personnel chargé d'émettre des conseils pour permettre aux ménages de diminuer leur consommation d'eau

Qui a droit ?

- ▶ Toute personne physique, habitant dans la commune, a le droit d'introduire une demande d'aide auprès de notre CPAS. Ensuite, sur base du résultat de l'enquête sociale et de la politique spécifique menée par chaque CPAS, celui-ci décide ou non d'accorder une aide. Il n'existe donc pas d'automatisme de l'aide. Il s'agit d'une analyse au cas par cas.

B. ACTIVITES DU SERVICE

Sa mission essentielle est de permettre d'agir de manière plus efficace dans tous les aspects de la problématique de l'énergie auxquels les familles uccloises sont confrontées. La Cellule traite les problèmes liés à l'eau, au chauffage, à l'électricité, au gaz, aux décomptes de charges d'énergie réclamés par les propriétaires ... et s'occupe de l'octroi de l'allocation chauffage (Fonds Mazout).

Elle a un rôle d'information et de conseil, de prévention et de sécurité, d'accompagnement et de guidance sociale énergétique et/ou budgétaire et enfin d'aide financière.

Notamment, la cellule

- traite toute demande d'aide liée à une difficulté de paiement des factures d'électricité et de gaz, d'eau
- procède à des négociations de plans d'apurement avec les fournisseurs d'énergie ou leurs sociétés de recouvrement et huissiers de justice;
- fournit des renseignements sur le marché libéralisé;
- analyse les consommations énergétiques;
- apporte une aide dans la comparaison des différentes offres des fournisseurs d'énergie;
- fournit des explications sur les factures;
- vérifie les factures annuelles et apporte, le cas échéant, une aide administrative pour les contester;
- donne des explications et offre un accompagnement dans les démarches à effectuer dans le cadre d'un déménagement;
- vérifie le droit au statut de « client protégé » et tarif social, amène des explications dans les démarches à effectuer pour faire valoir ce droit;
- fournit des explications sur la procédure post-coupure et de l'aide dans les démarches administratives;
- oriente les ménages vers des personnes ou services adaptés comme le Service de Médiation de Dettes, les Guichets de l'Énergie, infor/Gaz/Elec, le Service de Salubrité de la Ville, un avocat ...;

Chaque demande d'aide financière fait l'objet d'une enquête sociale et/ou un audit fait par notre éco-ouvrier. Ce rapport sera soumis à l'appréciation du Comité Spécial du Service Social (CSSS).

Les audits, réalisés par notre éco-ouvrier, sont d'une part une aide pour les conseillers d'énergie (données objectives) et donnent d'autre part l'occasion de montrer à nos clients une utilisation rationnelle de l'énergie.

Mesures individuelles :

- > placer des ampoules économiques,
- > donner des multiprises avec interrupteur pour montrer comment économiser de l'électricité,
- > infos sur la consommation d'eau,
- > vérifier les joins de robinet
- > isoler les tuyauteries de chauffage,
- > Réglage des châssis de fenêtres PVC et Bois,
- > vérifier l'isolation du logement,

- > placer un minuteur sur le Boiler
- > placer des boudins de portes,
- > régler ou remplacer les thermostats
- > remplacer un frigo énergivore

Mesures collectives :

L'objectif est de sensibiliser les personnes/usagers aux opportunités pratiques d'économies d'énergie, et de donner les outils aux ménages afin qu'ils puissent agir. Des animations, d'une durée de 2h à 2h30 portent sur les thèmes suivants :

07/02/2018 Un pas vers l'autonomie -

13/02/2018 Que dois-je faire lors d'un déménagement ? Que contient mon contrat de bail ? Que faire pour ouvrir mes compteurs ? Quels fournisseurs dois-je choisir ? Quand dire à mon fournisseur que je déménage ? ...

07/03/2018 : pour les habitants du logement d'urgence : présentation de la cellule énergie.

17/04/2018 : 2^e rencontre avec les habitants du logement d'urgence : quels sont les documents à utiliser, les compteurs...

11/04/2018 : Comprendre le marché de l'énergie : en quoi consiste le marché de l'énergie ? Pourquoi il existe différents fournisseurs ? Qui est Sibelga ? Pourquoi on sonne souvent à ma porte pour me proposer des contrats en énergie ? ...

18/04/2018 : Comprendre ma facture d'énergie ; votre facture vous coûte cher ! Mais pourquoi ? Que contient réellement ma facture ? Pourquoi existe-t-il différentes factures ? Que faire avec une dette ? ...

25/04/2018 : Que faire pour ouvrir mes compteurs ? Quels fournisseurs dois-je choisir ? Quand dire à mon fournisseur que je déménage ? Comment identifier un logement agréable à vivre ? ...

La collaboration :

Il est important de souligner que notre Cellule collabore très étroitement au travail réalisé par le Réseau de Vigilance du Contentieux Énergie de Bruxelles. Ce réseau a la particularité et l'intérêt de regrouper des acteurs de terrain issus tant du secteur social associatif que du secteur social public. Cette collaboration permet d'échanger sur des cas pratiques plus complexes et d'ouvrir la problématique en différents axes d'actions.

L'intervention de la cellule énergie se conçoit dans une approche globale avec différents intervenants :

- la collaboration avec le service social, le service de médiation de dettes et de prévention, le service réinsertion sociale, la cellule logement, la cellule socioculturelle, les services auxiliaires ...
- des contacts permanents et négociations avec les fournisseurs commerciaux et le fournisseur social.
- la réorientation vers les autres services externes : médiateurs fédéraux, l'ASBL infor gaz-élec, Brugel, l'ASU, le syndicat des locataires...

C. ANALYSE DES DONNÉES

Demandes traitées en 2018 :

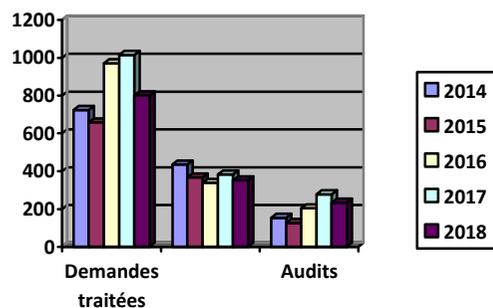
En 2018, notre cellule a traité **802** demandes. Pas toutes les demandes ne font objet d'un rapport au CSSS. Les personnes viennent à la cellule énergie pour diverses raisons Voir les motifs des demandes faites à la cellule énergie en 2018.

Ainsi Il y a eu 211 demandes de prises en charge de factures gaz-électricité pour lesquelles il y a eu 119 octrois du CSSS.et 92 refus de prises en charge. Sur 92 demandes de prise en charge de factures d'eau (HYDROBRU) 54 furent l'objet d'un octroi et 38 refus de la part du conseil.

Nous avons 49 octrois d'allocations mazout pour un montant total affecté de 2 516,08 €.

Notre Eco ouvrier a fait 234 **audits et visites**

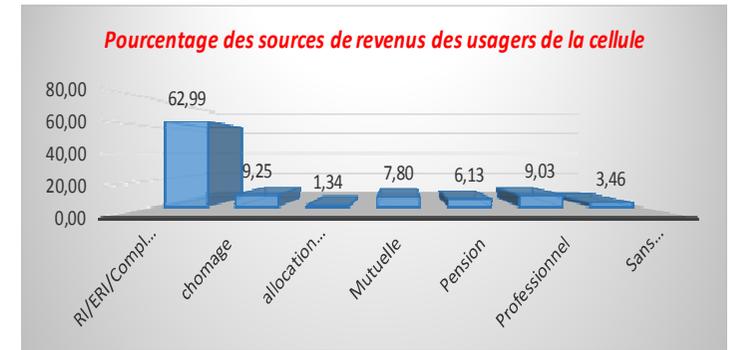
Au vu de ses chiffres, il est clair que notre cellule travaille d'arrache-pied pour améliorer sa visibilité aux yeux de tous les Ucclois via les séances d'animation, les envois de courrier suite aux listings de Mise en demeure et coupure des fournisseurs d'énergies et par les collaborations de plus en plus.



Années	Demandes traitées	Rapport CSSS	Audits
2014	723	435	154
2015	658	367	127
2016	971	339	204
2017	1015	383	278
2018	802	352	234

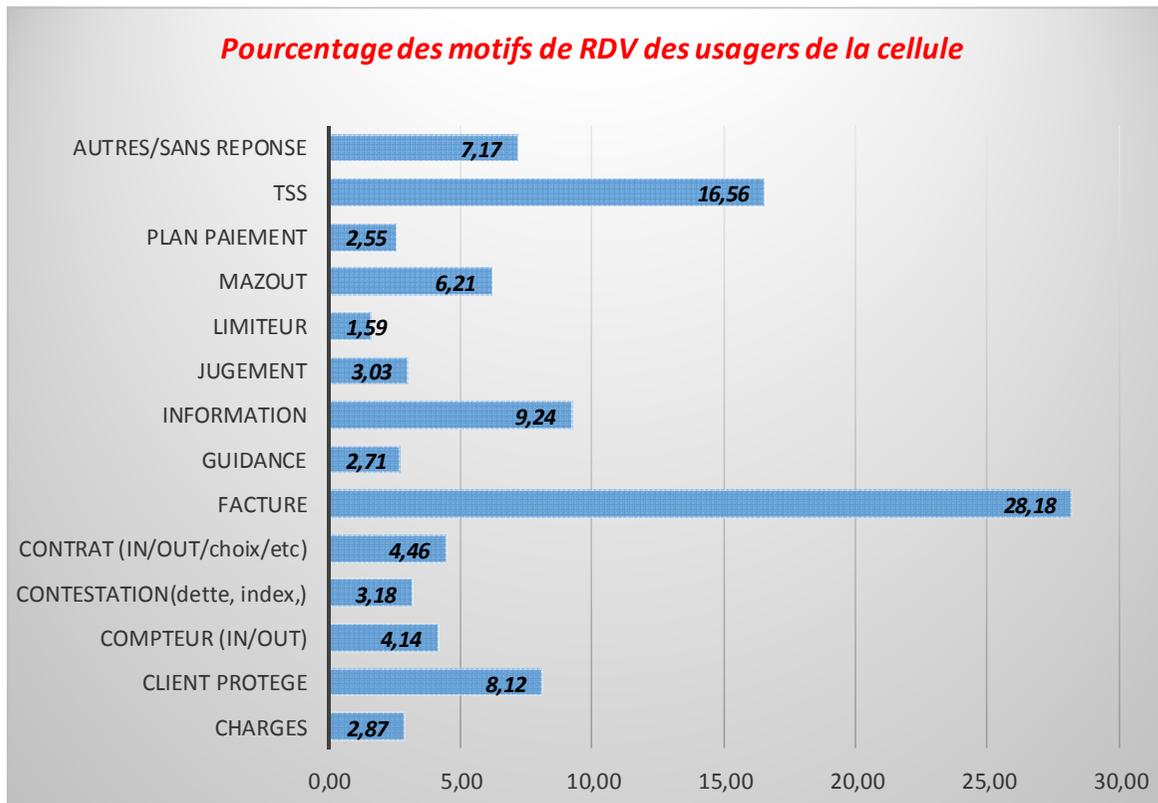
Répartition des usagers de la cellule selon les types de revenus

La majorité des demandes soit 62.99%, sont faites par le groupe allocataires de RI/ERI ou complément RI. Il est secondé de loin par les chômeurs (9,25%) et le groupe de personnes ayant un revenu professionnel (9.03 %. Pensionnés (9.03 %) qui sont suivis par des personnes qui bénéficient d'une indemnité de mutuelle (7.80 %) ensuite vient le groupe des pensionnés (6.13 %). Les sans revenus, sans réponse et les allocataires d'handicap sont minoritairement représentés (3.46 et 1.34 %)



% des Motifs des demandes faites à la cellule énergie en 2018

Ce graphique démontre que 2 raisons majeures poussent les usagers à venir à la cellule énergie. La principale est une facture d'énergie impayée : 28.18 %. Nous constatons que 16.56 % de notre public nous sollicite pour une attestation Tarif social, car certains fournisseurs le demandent encore systématiquement ou en début d'année. 9.24 se présentent pour avoir des informations et 8.12 % pour bénéficier d'une protection via le statut de client protégé.



D. EFFECTIFS DU SERVICE

La cellule énergie comprend aujourd'hui deux conseillers énergie temps plein, un éco ouvrier, un poste administratif et un chef d'équipe (assistante sociale). Cette équipe pluridisciplinaire collabore au quotidien dans une dynamique de complémentarité.

4.8.8. CELLULE LOGEMENT

A. OBJECTIFS DU SERVICE

Coordonner différents plans d'action par le C.P.A.S. dans le domaine du logement.

La Cellule Logement a été créée en 2008.

Modalités de mise en œuvre :

- La Cellule Logement a pour mission de guider et soutenir les personnes en recherche de logement et à résoudre tous autres problèmes locatifs qui pourraient se poser.
- La Cellule Logement aide également les usagers à conserver leur logement actuel.

La Cellule Logement comporte 4 axes :

- L'axe Patrimoine.
- L'axe Permanence Logement.
- L'axe Logement d'Urgence.
- L'axe Gestion des Expulsions.

A.1 L'AXE PATRIMOINE

a) Demande de logement du C.P.A.S. d'Uccle.

Les demandes de logement sont effectuées conformément au règlement d'attribution des logements du C.P.A.S. d'Uccle et du Code bruxellois du logement.

La demande de logement peut être directement adressée à la Cellule Logement ou au Président du C.P.A.S. par envoi recommandé.

La Cellule Logement gère le suivi des demandes de logement conformément au règlement d'attribution des logements du C.P.A.S. d'Uccle et du Code bruxellois du logement.

b) Gestion sociale des logements du C.P.A.S d'Uccle (logements propriété du C.P.A.S. d'Uccle , logements garantis et « logements moyens et Fonds Ley » .

Nous avons actuellement 17 locataires (isolés + familles) logeant au sein d'habitations dont notre C.P.A.S. est propriétaire, et 5 locataires logeant au sein de logements garantis (total :22 locataires).

Un de nos logements a été mis à disposition des I.L.A. en attendant l'acquisition d'un nouveau bâtiment permettant un accueil supplémentaire de réfugiés.

Nous avons 6 logements au « Moensberg » qui sont loués à raison de 5 « logements moyens » à des personnes ayant un minimum de revenus et 1 logement du Fonds Ley (couple dont les membres sont âgés de moins de 30 ans et un membre malade).

L'assistant social coordinateur de la Cellule Logement :

- Procède à la révision des dossiers en matière d'indexation des loyers, de prorogation de bail.
- Assure le suivi social des locataires (sauf pour les locataires de nos logements moyens).
- Établi un contrat d'intégration avec le locataire (sauf pour les locataires de nos logements moyens).
- Établissement d'une guidance sociale en vue de la réalisation et du respect du contenu du contrat d'intégration en collaboration avec des services de santé mentale, aides familiales, etc. (sauf pour les locataires de nos logements moyens).
- Recherche d'alternatives au logement C.P.A.S. (politique du turn-over) pour permettre à un plus grand nombre de demandeurs de pouvoir occuper un de nos logements .
- Interface entre le Patrimoine et le Service Social de Quartier (guidance budgétaire loyer, etc.)

L'accompagnatrice pratique de la Cellule logement effectue des visites trimestrielles chez chaque locataire de nos logements en vue (pas d'application chez les locataires de nos logements moyens) :

- De contribuer au suivi social des locataires en vue de pouvoir le cas échéant leur prodiguer une guidance appropriée.
- Déceler rapidement tout problème locatif pouvant se présenter (humidité, etc.,etc.) et de pouvoir pallier au plus vite à ces problèmes avant que ceux-ci ne prennent « certaines proportions ».

c) Mise à disposition de logements de la société BinHôme dans le cadre de la convention C.P.A.S./BinHôme.

La S.I.S.P. s'était engagée à mettre en location 10 % du nombre total des logements attribués définitivement à partir de 2011 à des candidats locataires présentés par le C.P.A.S.

Ces candidats devaient être régulièrement inscrits sur la liste d'attente des logements sociaux et devaient émarger du C.P.A.S. suite à la fusion de la S.U.L. avec le Foyer Ixellois à partir du 01/01/2016 ,pour devenir BinHôme, la Convention avait été suspendue. Cette Convention est entrée à nouveau en vigueur pour l'année 2019.

A.2. L'AXE PERMANENCE LOGEMENT

2 Permanences Logement ont été mises en place :

1^{re} Permanence : à l'attention des résidents de notre logement d'urgence à raison d'une fois par semaine.

2^e Permanence : à l'attention des Ucclois ayant des problèmes tant sur le plan d'une recherche de logement que sur le plan de l'occupation du bien loué.

À ces Permanences Logement :

- Des informations juridiques sont communiquées.
- Un coaching est assuré en vue d'assurer le bon suivi des démarches (administratives, recherche de logements, etc.)
- Orientation vers des services spécialisés.
- Table du logement collective pour personnes inadaptées socialement, le but de cette activité étant de permettre à ces personnes de pouvoir se présenter chez un propriétaire d'une manière plus adaptée (hygiène, confiance en soi, etc., etc.) et d'augmenter par voie de conséquence leur possibilité d'accès à un logement. Cette activité a été suspendue suite au départ en congé de maladie de longue durée d'une de nos collaboratrices qui était la cheville ouvrière du projet.

Les demandeurs de logement sont majoritairement des personnes présentant des problèmes tant financiers que psychologiques.

Un espace numérique est mis à disposition des demandeurs, ainsi qu'un téléphone afin de faciliter leur recherche de logement.

Cet espace est accessible du lundi au vendredi de 9 à 12 heures et de 14 à 16 heures, maximum 1 heure par jour :

- Les visiteurs sont reçus sur rendez-vous par l'assistant social coordinateur de la Cellule Logement.
- Le coaching des personnes en recherche de logement est assuré par les agents travaillant pour la Cellule Logement.
- En cas de désistement, un accueil plus rapide peut être proposé.

Un entretien dure une heure maximum par personne.

Synergie avec l'Antenne sociale : Pour les personnes fortement inadaptées socialement et/ou souffrant de troubles psychiques, ces personnes sont suivies conjointement par la Cellule Logement et l'Antenne sociale.

En ce qui concerne les personnes se rendant à la Permanence Logement, toutes ne sont pas demandeuses d'un logement.

- Des personnes ne viennent à la Permanence Logement que pour avoir des informations juridiques (rupture de bail, problèmes d'insalubrité , informations concernant une inscription auprès de sociétés de logements sociaux, etc.,etc.
- D'autres ne deviennent demandeuses de logement que plus tard, après avoir régularisé leur situation financière, avoir eu la possibilité de rompre leur bail, etc.,etc.

En ce qui concerne la recherche de logement au sein du secteur privé, le principal problème qui se pose est la demande « d'une fiche de paie » (sauf pensionnés) par une écrasante majorité de propriétaires.

Le secteur public constitue une alternative pour les personnes ne disposant pas de fiche de paie ; malheureusement le délai d'attente pour l'obtention d'un logement social, ou au sein d'une A.I.S ,est fort long (plus rapide toutefois au sein des A.I.S).

Une autre alternative est l'achat de logement en collaboration avec le Fonds du Logement.

En 2018, une dame afghane, bénéficiant du R.I. ayant 6 enfants à charge, est devenue propriétaire d'un logement suite à une collaboration entre la Cellule Logement et le Fonds du Logement.

Cette personne, menacée d'expulsion, allochtone, ne pouvant présenter de fiche de paie à un propriétaire et ayant 6 enfants à charge, ne pouvait pas retrouver de logement au sein du secteur privé, en ce qui concerne les logements sociaux, la liste d'attente est kilométrique et ils ont peu de grands logements.

Elle allait se retrouver à la rue avec ses 6 enfants.

Une de mes collaboratrices voudrait développer la dimension « achat de logement », mais il nous faudrait de la main-d'œuvre supplémentaire.

A. 3. L'AXE LOGEMENT D'URGENCE

Ouvert depuis le 01/04/2010.

Capacité d'accueil : 8 personnes maximum.

Ce logement comporte 4 chambres et un espace communautaire comprenant une cuisine, un living et des sanitaires, qui sont partagés par les locataires du logement.

a) Objectif :

Procurer un logement d'urgence à des personnes sans abri et les aider à se réinsérer au sein du tissu locatif tant dans le secteur privé que dans le secteur public.

b) Conditions d'accès :

- Une personne motivée par la recherche active de logement individuel.
- Une personne ayant un degré de suffisant de sociabilité.

Admission au L.U : uniquement après un entretien avec le responsable du Logement d'Urgence.

Une guidance est prodiguée à nos résidents en vue de rencontrer pleinement et activement les objectifs de notre Logement d'Urgence...

c) Animations :

Une fois par mois, un goûter est organisé avec participation des résidents du L.U. et les gestionnaires de la Cellule Logement en vue d'améliorer la convivialité au sein du L.U., d'échanger des informations dans une atmosphère détendue, etc. , etc.

Ces réunions sont régulièrement animées en collaboration avec la Cellule Énergie en vue de préparer nos résidents à ouvrir un compteur, choisir le meilleur fournisseur, bénéficier le cas échéant du tarif social, etc.,etc.

A.4. L'AXE GESTION DES EXPULSIONS.

Le Service Contentieux du C.P.A.S. d'Uccle reçoit du juge de paix la liste des personnes concernées par une expulsion éventuelle.

Il s'agit d'une quarantaine de personnes par mois, auxquelles il est envoyé un courrier leur proposant de s'adresser au C.P.A.S.

Le pôle Gestion des Expulsions met l'accent sur la prévention :

Guidance sociale des personnes fréquentant la Table du Logement (e.a. informations sociales permettant aux usagers un règlement de leurs problèmes financiers pour assurer le paiement du loyer et d'éviter l'expulsion) + informations (e.a juridiques).

Nous avons pour projet (le dispositif est théoriquement prêt) d'approfondir cet axe, un de nos agents ayant la liste des personnes concernées par une expulsion éventuelle, pourrait prendre contact avec l'assistant social de quartier suivant la personne en vue de trouver une alternative à l'expulsion.

Le projet ne peut être mis à exécution faute de main d'œuvre suffisante.

Synergie avec le Service Social de Quartier :

Des aides sociales complémentaires (e.a) accordées aux usagers peuvent permettre à ces derniers de payer leur loyer et ainsi éviter une expulsion, idem en ce qui concerne la guidance budgétaire loyer en faveur des personnes aidées par notre C.P.A.S.

B. DONNÉES CHIFFREES (état des lieux actuels)

B.1. PERMANENCE LOGEMENT

- Nombre de dossiers actifs actuellement 308 contre 296 en 2017 et 252 en 2015.
- Nombre de visites Permanence Logement en 2018. **1343** soit 883 personnes ayant été reçues sur rendez-vous (il est prévu 1 heure par personne) et 460 personnes étant venues à l'improviste.

Il s'agit de personnes reçues exclusivement par le responsable de la Cellule Logement.

- Nombre de coachings effectués par la Référente en matière de Logement en 2018. **508 coachings, la Référente en matière de logement ayant travaillé à mi-temps du 01/01/2018 au 31/10/2018, et plein temps du 01/11/2018 au 31/12/2018, l'intéressée aurait travaillé à plein temps toute l'année, il y aurait eu plus de 800 séances de coachings. À ces séances de coachings, s'ajoutent de multiples autres tâches effectuées par notre Référente en matière de logement, c'est pour dire la masse de travail énorme abattue par cette dernière ! Depuis peu, tant notre référente en matière de logement que l'agent engagé en tant qu'art.60 accompagnent régulièrement des candidats locataires chez les propriétaires et cela donne de bons résultats.**

N.B. Les personnes coachées sont des personnes ne pouvant que très difficilement chercher un logement d'une manière autonome. (personnes ne sachant pas utiliser un ordinateur, dépressives, très limitées intellectuellement, etc., etc.).

Il y a également des accompagnements pour accomplir une série de démarches telles que : inscriptions auprès de sociétés de logements sociaux, plaintes auprès de l'Inspection régionale du logement, contact avec un avocat Pro Deo, etc.,etc.

B.2. DEMANDES DE LOGEMENT CPAS

- Nombre de dossiers ouverts en 2018 43
- Nombre total de dossiers ouverts 581 (au 23/04/2019)
- Nombre de dossiers actifs au 23/04/2019 161
- Nombre de dossiers classés 420

B.3. DOSSIERS LOCATION-LOGEMENT CPAS

- Nombre de dossiers ouverts (locataires actuels) 28

B.4. DOSSIERS LOCATAIRES LOGEMENT D'URGENCE

- En 2018 , lors des différents états des lieux de sortie, aucun dégât locatif n'a été constaté.
- Actuellement, notre L.U est occupé par 4 locataires occupant chacun une chambre.

→ 497 dossiers actifs (sans compter les dossiers « coaching » gérés par l'accompagnatrice pratique de la Cellule Logement et la référente en matière de logement)

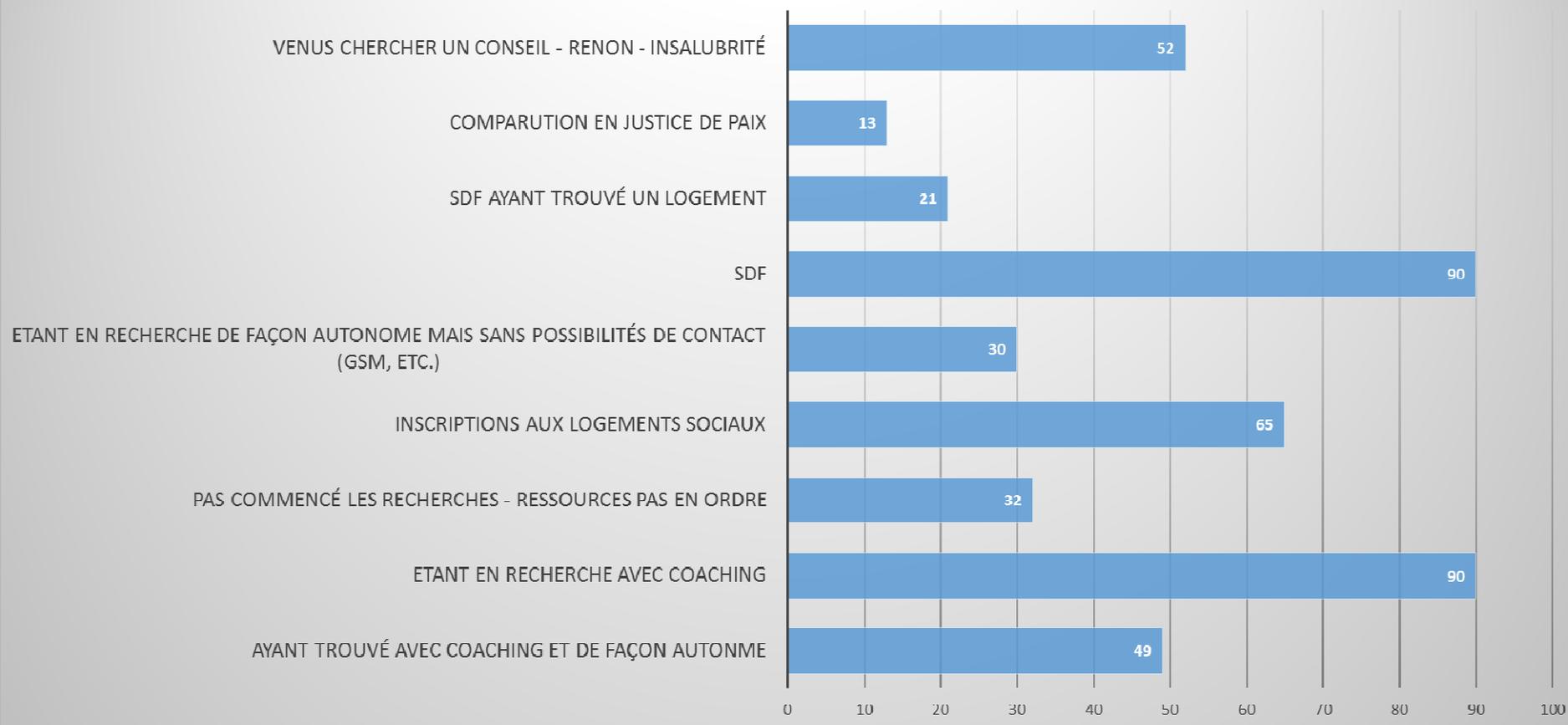
C. EFFECTIFS DU SERVICE

- 1 assistant social -coordinateur temps plein.
- 1 accompagnatrice pratique temps plein (en congé de maladie de longue durée).
- 1 référente logement à mi-temps à partir du 01/12/2017 + remplacement à mi-temps de l'accompagnatrice pratique.
- 1 accompagnatrice pratique en art.60

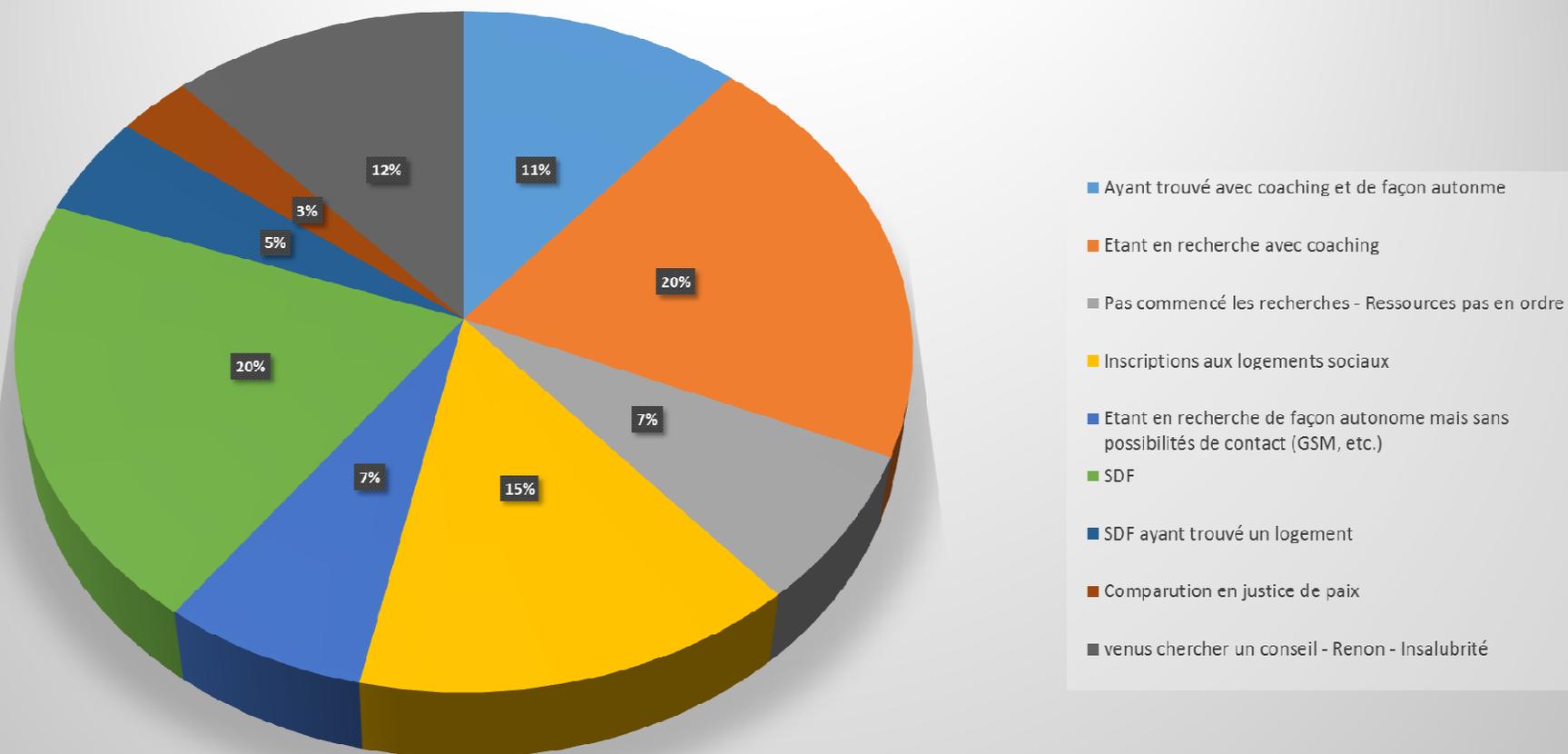
TABLEAUX CONCERNANT LA TABLE DU LOGEMENT (voir ci-joint) :

Axe table du logement: OBJECTIFS de demande de RDV auprès de la cellule logement.	
Cellule logement: Octobre 2018 à Avril 2019	
Ayant trouvé avec coaching et de façon autonome	49
Etant en recherche avec coaching	90
Pas commencé les recherches - Ressources pas en ordre	32
Inscriptions aux logements sociaux	65
Etant en recherche de façon autonome mais sans possibilités de contact (GSM, etc.)	30
SDF	90
SDF ayant trouvé un logement	21
Comparution en justice de paix	13
venus chercher un conseil - Renon - Insalubrité	52
Nombre de femmes	174
Nombre d'hommes	137
Nombre total d'usagers	311
Nombre total d'usagers venus pour autres motifs que la recherche immédiate de logement	130
Nombre total d'usagers venus en rapport avec la recherche d'un logement	201

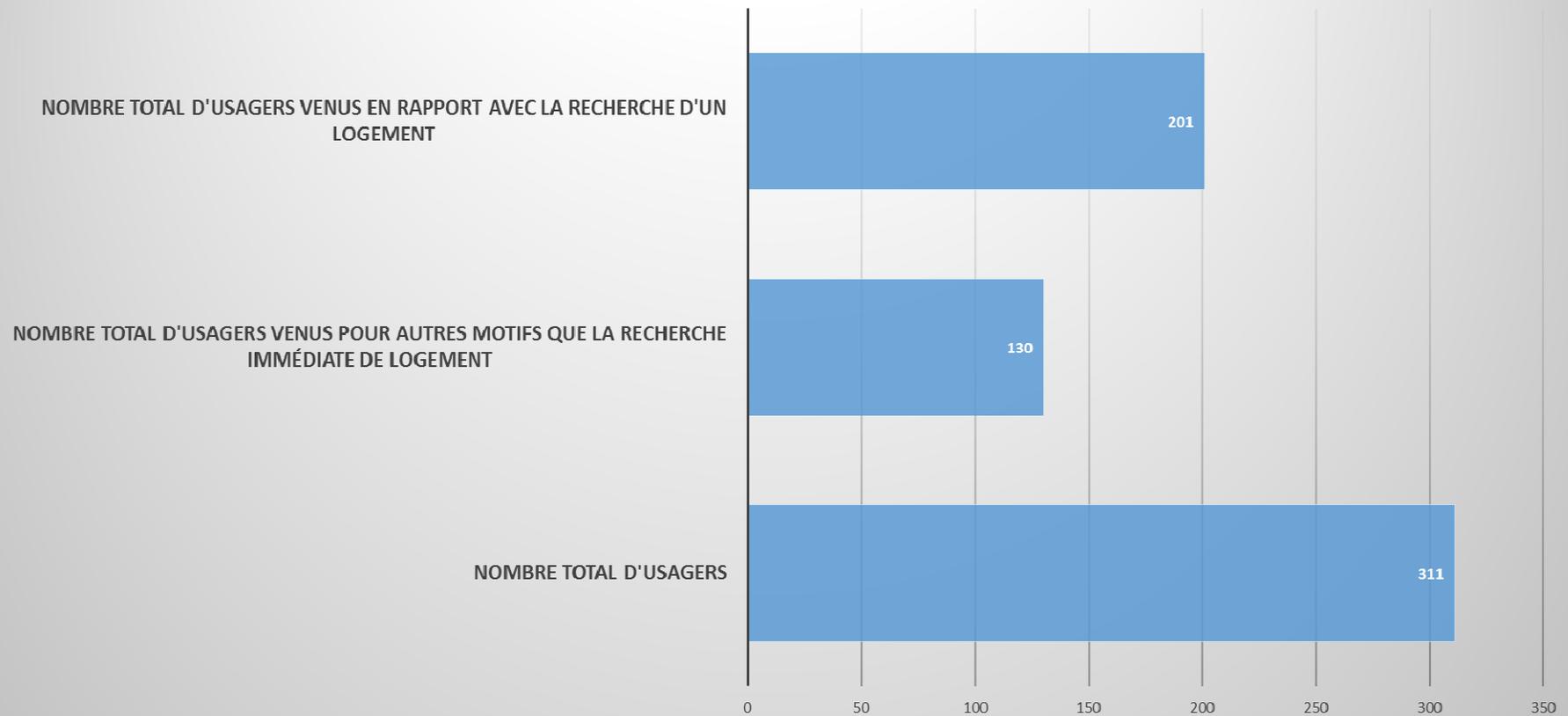
Axe table du logement entre oct. 2018 et Avril 2019 Objectifs de la demande de RDV à la table de logement



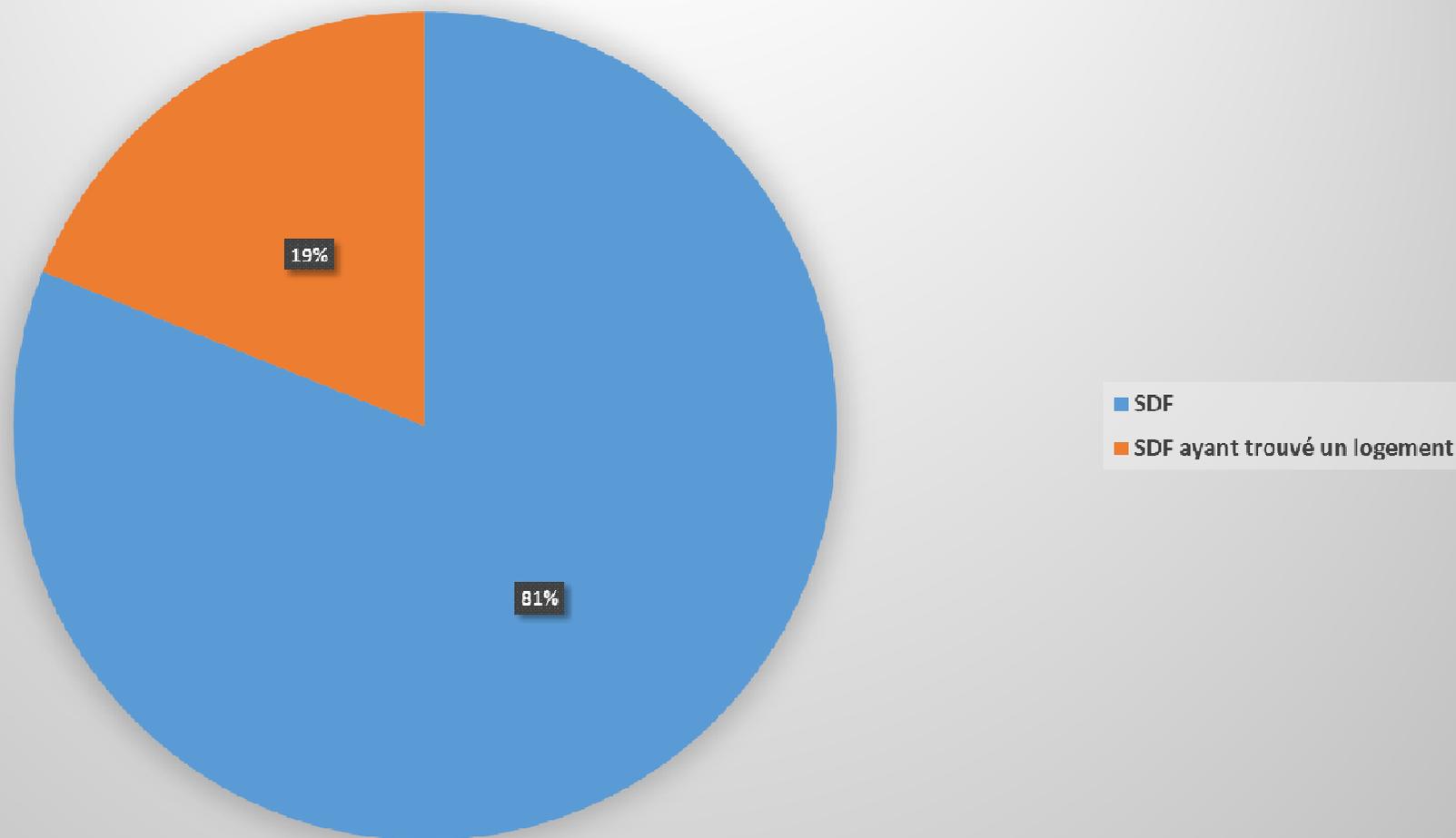
Axe table du logement entre oct.2018 et avril 2019 Objectifs de la demande de RDV à la table de logement



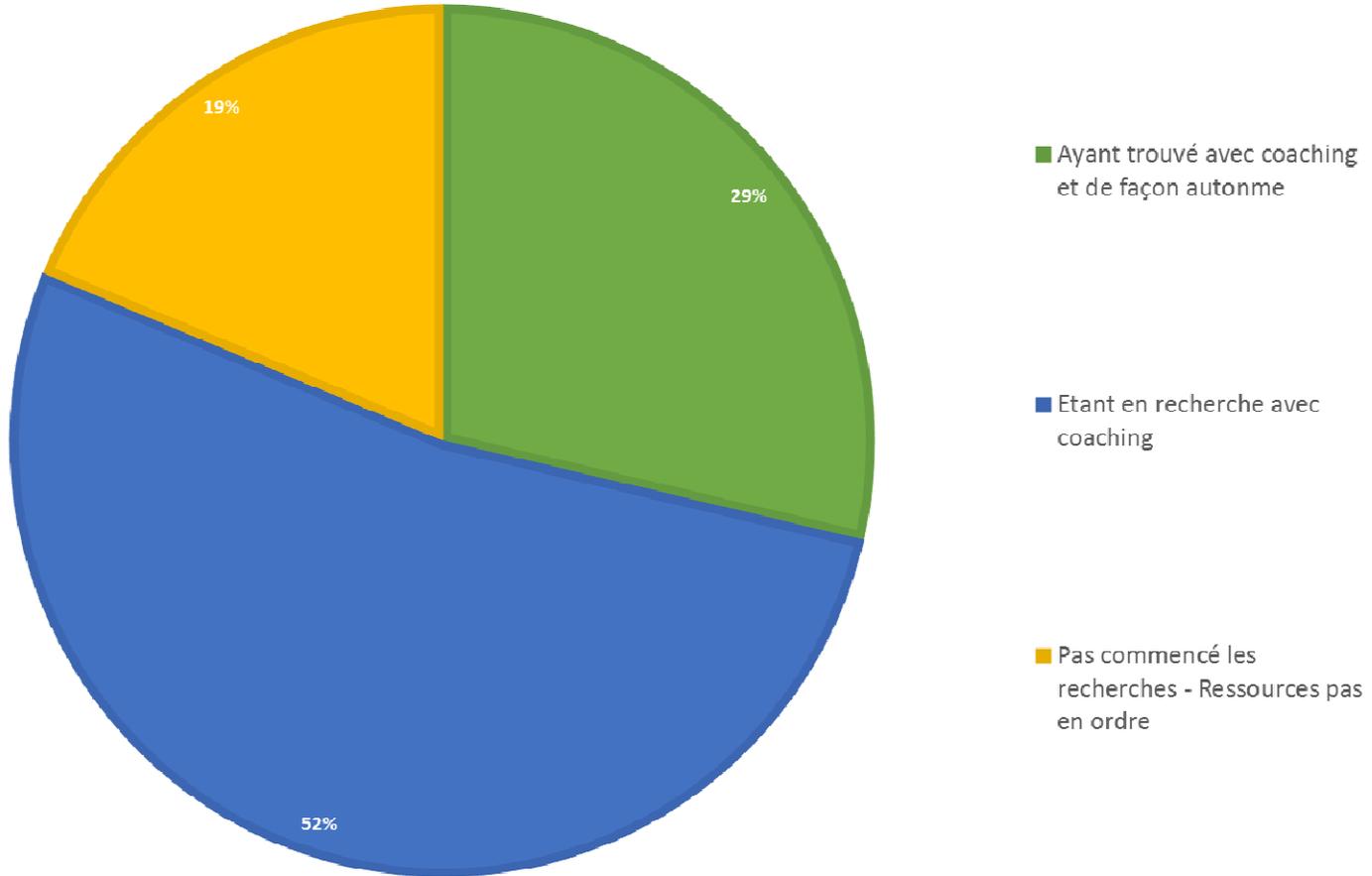
Les statistiques sur les motifs de la fréquentation de la table du logement. Entre Oct. 2018 et Avril 2019



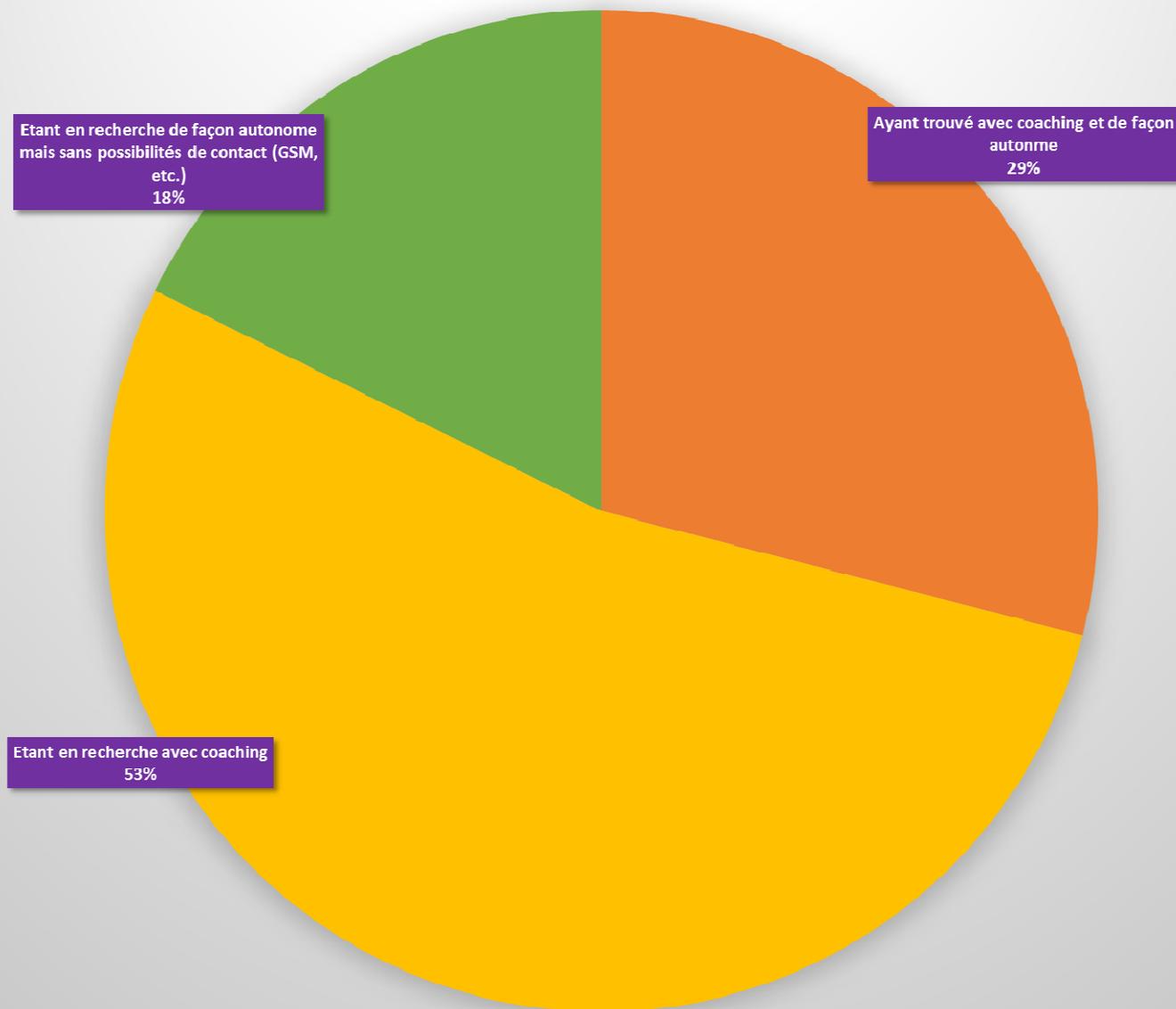
Pôle Table du logement entre Oct. 2018 et Avril 2019
Proportion du nbre de SDF ayant trouvé un logement par rapport aux SDF qui cherchent encore.



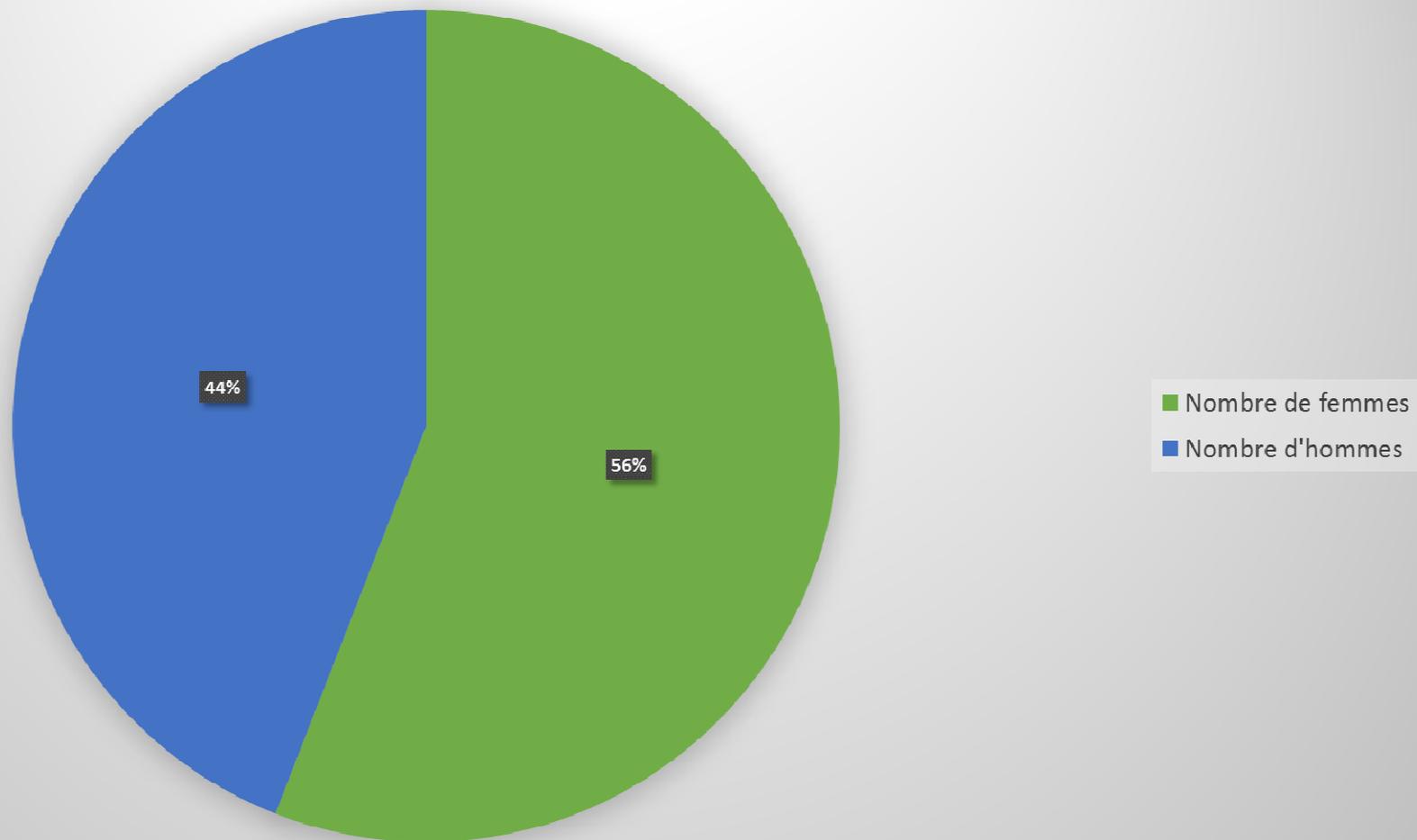
**PÔLE TABLE DU LOGEMENT ENTRE OCT. 2018 ET AVRIL 2019
NBRE D'USAGERS AYANT TROUVÉ UN LOGEMENT PAR RAPPORT À CEUX QUI
CHERCHENT ENCORE ET QUI N'ONT PAS ENCORE COMMENCÉ
LEURS RECHERCHES DE LOGEMENT**



Nbre d'usagers ayant trouvé un logement à la table de logement dans les 6 derniers mois.



Pôle Table du logement entre Oct.2018 et Avril 2019
Nombre de femmes et d'hommes venus à la cellule logement.



4.8.9. LE CABINET MÉDICAL

Le cabinet médical fait partie des « Services auxiliaires ».

Notre Administration gère un cabinet médical situé dans un appartement de type « conciergerie » au sous-sol.

Le cabinet médical situé rue Vanderkindere a fermé ses portes en décembre 2017.

A. LE CABINET MÉDICAL CHAUSSÉE D'ALSEMBERG, 860

Le centre médical de l'Administration centrale est ouvert tous les matins afin d'assurer un service au quotidien et permettre ainsi une meilleure répartition des consultations sur toute la semaine. Les consultations sont gratuites pour toute personne en possession d'une carte médicale délivrée par un(e) assistant(e) social(e) du service social « de quartier ». Une procuration est signée afin que notre Administration puisse effectuer la récupération auprès de la mutuelle du patient.

Le patient ne peut pas consulter s'il est inscrit dans une maison médicale ; le cas échéant, le patient devra présenter une attestation attestant sa désaffiliation.

Le Docteur Marin consulte les lundis, mercredis et jeudis. Le docteur Goncalves le mardi et le docteur Ligoit le vendredi.

TAUX DE FREQUENTATION 2018				
MOIS	MARIN	GONCALVES	LIGOT	TOTAL/MOIS
Janvier	244	74	56	374
Février	162	100	44	306
Mars	154	94	60	308
Avril	174	47	65	286
Mai	183	43	65	291
Juin	173	72	33	278
Juillet	131	88	90	309
Août	139	30	119	288
Septembre	149	83	27	259
Octobre	175	95	42	312
Novembre	172	47	80	299
Décembre	136	83	61	280
TOTAL	1992	856	742	3590
MOYENNE/MOIS	166	71	62	299

En 2017, le total des consultations s'élevait à 4.342 consultations.

B. LES SOINS INFIRMIERS À DOMICILE

Notre infirmière exécute soit au Centre, soit au domicile des patients du cabinet médical.
Les soins sont prescrits par les trois médecins du cabinet médical.
Ce service s'adresse donc en priorité aux personnes les plus démunies : ce service est gratuit.

On entend par soins infirmiers :

- éducation à l'insuline
- gestion des médicaments
- gestion des plaies
- soins pré ou post opératoires
- injection intramusculaire, sous cutanée
- hydratation
- tout autre soin infirmier prescrit par l'un de nos médecins

C. EFFECTIFS DU SERVICE

- 3 médecins
- Une assistante administrative à temps plein
- Une infirmière à temps plein

Le cabinet médical fait partie des « **Services auxiliaires** » et est placé sous la responsabilité d'un chef de service à temps plein A4/A5.

4.9. AIDE ALIMENTAIRE — CENTRE DE DISTRIBUTION ALIMENTAIRE GRATUITE

A. OBJECTIFS DU SERVICE

Le service assure la réception et la distribution des denrées reçues du Service Public de Programmation — Intégration Sociale (SPP-IS), de la Banque Alimentaire du Brabant, de commerçants locaux et, occasionnellement, de Goods-to-Give (G2G).

Le CDAG redistribue les denrées de la manière la plus équitable possible entre les usagers du CPAS uclois qui répondent aux conditions imposées par le SPP-IS, à savoir ceux qui ont un revenu inférieur au seuil de pauvreté.

Le CDAG recherche en permanence des nouvelles sources d'approvisionnements afin d'étoffer sa gamme de produits et de proposer davantage de produits frais aux bénéficiaires.

Enfin, le CDAG cherche également à élargir l'offre de produits en collaborant avec d'autres associations actives dans l'aide alimentaire afin de mutualiser les moyens logistiques en matière de stockage, distribution et retrait des denrées alimentaires. Depuis 2017, le CDAG participe au projet de pilotage de logistique collaborative initié par la Fédération des Services Sociaux visant à alléger la charge logistique des associations actives dans le secteur de l'aide alimentaire dans le sud de Bruxelles et à implémenter de nouvelles collaborations entre ces différents acteurs. Ce projet permettra, à terme, de répondre à des problèmes de stockage et de transport, d'améliorer la gestion des différents flux d'approvisionnement et de gérer les échanges de surplus entre organisations. Pour le CDAG, l'objectif principal est clairement de pouvoir gérer davantage d'inventaires alimentaires dans les meilleures conditions logistiques et sanitaires.

B. ACTIVITÉS DU SERVICE

1.1. Fournisseurs

Types de fournisseurs – Volume de marchandises retirées – Valorisation – Types de produits

Au 31 décembre 2018, près de 375 000 kg de marchandises ont été distribués au CDAG (305 000 kg en 2017, soit une augmentation de près de 23 %), pour une valeur marchande de près de 1 500 000 euros (1 175 000 euros en 2017, en hausse de 27 %).

Les produits provenant du **SPP-IS** — principalement des produits secs et de longues conservations — mis à disposition des bénéficiaires en libre-service consistaient, en 2018, en lait demi-écrémé, huile d'olive, pâtes, riz, sucre, confiture extra aux fraises, fromage fondu à tartiner, haricots verts, pois chiche, macédoine de légumes, salade de riz au thon, poulet en sauce, soupe de tomates et légumes, tomates pelées, petits-beurre, pétales de blé au chocolat et chocolat noir issu du commerce équitable. Au total, 132 000 kg de marchandises ont été distribués, pour une valeur marchande de 203 990 euros.

Le CDAG retire également une grande quantité de produits à la **Banque Alimentaire du Brabant** une fois par mois. Depuis 2016 — et suite à l'acquisition d'un véhicule partiellement subsidié —, d'autres retraits plus petits sont effectués chaque semaine. Ainsi, pour 2018, 14 tonnes de produits provenant de la BAB ont pu être distribuées (11 tonnes en 2016, 13 tonnes en 2017), pour une valeur marchande de 85 600 euros (75 500 euros en 2017, soit une augmentation de près de 14 %). Il s'agit principalement de produits laitiers, de fruits et légumes et, occasionnellement, des produits d'hygiène.

En outre, des fruits et légumes de saison sont chaque semaine retirée à la **crée matinale** : 53 tonnes en 2018 (46 tonnes en 2017, soit une augmentation de 15 %), principalement des salades, choux-fleurs, asperges, courgettes, tomates, chicons, navets et panais. Cette source d'approvisionnement répond à une volonté de tendre vers des produits frais et pouvoir proposer une alimentation saine et équilibrée. Elle répond également à une forte demande des bénéficiaires pour ces produits.

Le CDAG se rend aussi quotidiennement auprès d'une dizaine de commerçants — principalement des grandes enseignes — afin de retirer leurs **invendus alimentaires encore consommables**. À ces grandes surfaces s'ajoutent deux plus petits commerçants qui cèdent occasionnellement leurs invendus. Dans le respect rigoureux des règles de l'AFSCA en matière de contrôle et de respect de la chaîne du froid, quelque 224 000 kg de marchandises ont été distribués en 2018 (plus du double de la quantité retirée en 2017, soit 106 000 kg), pour une valeur totale de 740 600 euros (679 000 euros en 2017). Une augmentation de près de 10 %.

Enfin, le service a également pu distribuer aux bénéficiaires des produits **invendus non alimentaires** en provenance de Goods-to-Give, principalement des produits d'hygiène et des vêtements.

1.2. Clients

Nombre de bénéficiaires — Modes de distribution – Catégories de bénéficiaires

Le CDAG cherche à ajuster son offre de produits aux différentes situations personnelles des bénéficiaires inscrits au CDAG.

Pour la campagne 2017, qui s'est terminée en décembre 2018, le Centre de Distribution a aidé 1 161 ménages (2 634 personnes). Près de 70 % des ménages fréquentant le CDAG sont composés de 1 à 3 personnes.

Différentes actions ont été entreprises afin de favoriser l'accès aux produits du CDAG. Ainsi, trois modes de distribution sont proposés : le retrait en libre-service au CDAG, les livraisons à domicile et les colis d'urgence à l'antenne sociale.

Le Centre de Distribution Alimentaire Gratuite se situe dans un entrepôt de quelque 750 m² chauffé et adapté aux recommandations de l'AFSCA pour permettre la conservation des différentes denrées que nous proposons. Situé à 1,5 km de l'administration centrale, son accès est facile par transports en commun. Le principe de libre-service y est appliqué, ce qui signifie que les bénéficiaires choisissent les produits qu'ils souhaitent recevoir.

Parallèlement à ce mode de distribution, le CDAG travaille étroitement avec le service des aides à domicile, dont les membres du personnel sont régulièrement amenés à travailler avec des personnes à mobilité réduite afin de livrer ces personnes à domicile. Ces livraisons sont également l'occasion d'échanges appréciés, notamment par des bénéficiaires plus isolés que d'autres.

Enfin, des colis alimentaires d'urgence sont déposés à l'Antenne sociale du CPAS d'Uccle afin de pallier les situations qui nécessitent une réponse immédiate.

Outre ces trois modes de distribution, une réponse adéquate tente d'être apportée aux différentes catégories de bénéficiaires qui bénéficient des produits du CDAG. Ainsi, depuis 2016, il est tenu compte des personnes sans domicile fixe : au CDAG, un rayon contenant uniquement des produits qui ne doivent pas être cuisinés est clairement délimité. L'Antenne sociale propose également des colis d'urgence qui ne contiennent que des produits pouvant être immédiatement consommés.

De plus, afin de tenir compte des familles avec enfants, une grande quantité de langes a été commandée en 2017 et 2018 via le SPP-IS.

1.3. Communication

Site web — Dépliants – Journée d'accueil

Dans un souci de transparence et pour fluidifier la communication aux bénéficiaires, en plus des canaux habituels, nous informons via internet des produits disponibles et des heures d'ouverture et de fermeture du CDAG (cdag.cpasucclle.be). Cette adresse web est inscrite sur leur carte d'accès.

À la demande de commerçants qui rencontrent régulièrement des personnes leur sollicitant de la nourriture, nous avons rédigé un dépliant concernant notre service.

Nous avons intégré une visite du CDAG dans le programme de la journée d'accueil organisée par le service formation. Cette visite nous permet de présenter le service aux nouveaux entrants et aux membres du personnel qui accompagnent.

1.4. Partenariats

CAA

Les membres du Service d'aide alimentaire participent régulièrement aux concertations d'aide alimentaire, ce qui permet de nouer des liens et de bénéficier de l'expérience d'autres associations actives dans l'aide alimentaire.

Depuis 2017, le CDAG s'est également investi dans le Projet de Logistique Collaborative initié par la FdSS afin de mutualiser la logistique en matière de transport et de stockage avec d'autres associations actives dans le secteur de l'aide alimentaire sur le territoire de Bruxelles-Sud.

En outre, le CDAG collabore étroitement avec le Groupe Delhaize dans le cadre de leur projet Zero Food Waste afin de retirer les invendus alimentaires dans les enseignes du groupe à proximité géographique d'Uccle.

1.5. AFSCA

Inspection — Charte de sécurité alimentaire

Le CDAG est tenu de respecter scrupuleusement les consignes de l'AFSCA en matière d'hygiène, de respect de la chaîne du froid et de stockage des denrées alimentaires. Une inspection surprise datant de mars 2016 s'est soldée par un rapport positif attestant de la conformité des pratiques du CDAG avec les règles en vigueur. Ce résultat témoigne de la rigueur dont fait preuve le CDAG avec la manipulation de denrées alimentaires.

Les bénéficiaires qui se rendent au CDAG signent et reçoivent une Charte de sécurité alimentaire reprenant les conditions de consommation des invendus alimentaires.

1.6. Développement des compétences du personnel

Articles 60 — Personne porteuse de handicaps — Formation AFSCA

Le service comporte plusieurs personnes engagées sous contrat article 60. Il s'agit d'une occasion idéale pour les former et développer leurs compétences grâce aux diverses tâches qui doivent être réalisées (recherche et gestion de subsides, règles des marchés publics, gestion comptable et administrative, analyse financière, etc.).

Depuis 2015, le CDAG travaille également avec une personne sourde, impliquant certaines adaptations afin de tenir compte de ce handicap.

Le personnel a suivi des formations AFSCA afin de respecter les exigences en la matière.

1.7. Activités sociales collectives

Atelier cuisine – Fiche légume du mois

En partenariat avec la cellule culture, deux ateliers cuisine ont été organisés en 2016 et en 2017. Une prochaine collaboration avec un organisme spécifique permettra d'organiser ces ateliers sur base régulière, permettant ainsi de réunir les bénéficiaires autour d'un projet collectif axé sur l'alimentation saine et durable. D'autres projets similaires sont actuellement en cours de réalisation.

Afin de sensibiliser les bénéficiaires aux produits frais de la criée matinale, des fiches « légume du mois » sont mises à leur disposition afin de les informer sur le contenu en vitamines et les modes de préparations conseillés.

C. EFFECTIFS DU SERVICE

Le Service d'Aide Alimentaire est composé de

- Un responsable du service — temps plein
- Un assistant au responsable du service — temps plein
- Un employé administratif — temps plein
- Deux ouvriers auxiliaires — temps plein
- Un ouvrier auxiliaire – 4/5e temps
- Deux ouvriers auxiliaires en art. 60 § 7 — temps plein
- Un auxiliaire administratif en art. 60 § 7 — temps plein

4.10. RECETTE

A. OBJECTIF DU SERVICE

Le service est chargé, sous la responsabilité du Directeur Financier :

- de percevoir les recettes du C.P.A.S.
- d'acquitter, sur mandats réguliers, les dépenses ordonnancées,
- d'accomplir tous les actes interruptifs de la prescription et des échéances,
- d'inscrire les hypothèques légales en remboursement des frais de l'aide sociale.

1. RESULTATS DU COMPTE

1.1. GENERALITES

Le compte a été établi conformément aux prescriptions de la loi organique du 8 juillet 1976, de l'Arrêté du Collège Réuni du 26 octobre 1995 et de la circulaire de clôture des comptes des C.P.A.S. de l'exercice **2018**.

La fonction 0000 ne rentre pas en ligne de compte pour calculer les résultats.

Il y a lieu de distinguer :

- les opérations de constatations de droits et d'engagements de dépenses, sous la responsabilité du Secrétaire Général.
- les opérations de recettes et dépenses sur base des documents précités, sous la responsabilité du Directeur Financier.

Les pièces justificatives (états de recouvrement, ordonnances de paiement, les documents de mise aux côtes irrécouvrables et non-valeurs, ainsi que les extraits des comptes financiers) sont déposées au service de la Recette où elles peuvent être consultées.

1.2. RESULTATS COMPTABLES

1.2.1. RESULTATS COMPTABLES DE L'EXERCICE

Les résultats comptables sont établis sur base des droits constatés et des engagements de dépenses du budget d'exploitation et d'investissement.

Le résultat de trésorerie pour l'exercice précédent est de	=	- 7.241.203,69
Le résultat comptable de l'exercice propre est de	+	+ 270.757,83
Le résultat comptable des exercices clos est de	+	+ 7.236.312,08
ce qui résulte en un Résultat comptable budgétaire de	=	+ 265.866,22
La variation des créances aléatoires est de	+	- 449.276,21
ce qui résulte en un Résultat final (à charge de la dotation communale) de	=	- 183.409,99

1.2.2. EVOLUTION DES RESULTATS COMPTABLES

Année		2014	2015	2016	2017
Résultat de trésorerie EA	(1)	- 9.255.291,21	- 9.810.792,54	- 9.264.673,64	- 8.116.794,03
Résultat comptable EP	(2)	+ 470.536,51	+ 1.463.771,32	+ 968.160,03	+ 180.374,71
Résultat comptable EC	(3)	+ 8.878.943,54	+ 7.868.237,61	+ 8.300.301,46	8.012.536,08
Résultat comptable EB	(4)	+ 94.188,84	- 478.783,61	+ 3.787,85	76.116,76
Variation des créances aléatoires		- 244.211,71	- 337.647,43	- 3.787,85	393.037,76
Résultat final	(5)	- 150.022,87	- 816.431,04	0,00	- 316.921,00

Légende :

- (1) Résultat de trésorerie de l'exercice précédent
- (2) Résultat comptable de l'exercice propre
- (3) Résultat comptable des exercices clos
- (4) Résultat comptable de l'exercice budgétaire
- (5) Résultat final à charge de la dotation communale

1.3. RESULTATS DE TRESORERIE

1.3.1. RESULTATS DE TRESORERIE DE L'EXERCICE

Recettes perçues	Montants	Dépenses effectuées	Montants	Résultat trésorerie
Fonctions (hors 0000)				
Exercice budgétaire précédent				
Mali de trésorerie				-7.241.203,69
Exercice budgétaire				
Exercices clos	6.819.609,77	Exercices clos	- 3.651.948,62	3.167.661,15
Exploitation	6.436.414,61	Exploitation	- 3.117.069,94	3.319.344,67
Investissement	383.195,16	Investissement	- 534.878,68	-151.683,52
Exercice en cours				
Exercice en cours	43.038.807,78	Exercice en cours	- 47.528.287,37	-4.489.479,59
Exploitation	41.721.301,72	Exploitation	- 44.629.519,05	-2.908.217,33
Investissement	1.317.506,06	Investissement	- 2.898.768,32	-1.581.262,26
Totaux	49.858.417,55		- 51.180.235,99	-1.321.818,44
Solde de l'exercice				-8.563.022,13
Fonction 0000				
Exercice budgétaire précédent				
Boni de trésorerie				6.626.128,65
Exercice budgétaire				
Exercice en cours	13.860.327,70	Exercice en cours	- 13.011.501,19	848.826,51
Solde de l'exercice				7.474.955,16
Fonctions (fonction 0000 incluse)				
Solde de l'exercice, toutes fonctions confondues				-1.088.066,97

Le résultat final de trésorerie est de - **1.088.066,97 €**.

·
Voir également la récapitulation des mouvements de trésorerie correspondant au total de l'encaisse général et correspondant aux extraits des comptes financiers.

1.3.2. EVOLUTION DES RESULTATS DE TRESORERIE AU SERVICE EXPLOITATION.

Exercice	Totaux recettes	%	Totaux des dépenses	%	Résultat de trésorerie	Recettes réalisables	Crédits à reporter
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
2008	33.435.622,77	77,65	34.544.381,81	94,49	- 1.108.759,04	9.624.039,82	2.014.862,92
2009	35.901.274,37	77,36	36.196.853,59	93,24	- 295.579,22	10.508.024,41	2.624.526,23
2010	38.664.938,47	78,62	38.399.832,48	93,24	+ 265.105,99	10.509.122,83	2.780.574,32
2011	40.413.241,70	79,33	40.551.834,89	94,46	- 138.593,19	10.528.322,46	2.376.442,87
2012	39.732.077,18	80,35	40.345.142,34	94,23	- 421.521,54	9.718.225,56	2.470.817,15
2013	42.908.193,03	79,62	42.265.414,77	93,63	+ 642.778,26	10.984.332,45	2.874.688,38
2014	45.167.054,00	78,99	45.632.384,39	93,21	- 465.330,39	12.015.924,37	3.321.008,69
2015	46.487.480,08	80,16	45.834.785,64	97,66	+ 652.694,44	11.508.421,29	4.096.442,80
2016	47.303.025,05	80,32	46.696.750,45	92,36	+ 606.274,60	11.592.871,90	3.863.389,38
2017	49.604.874,56	80,64	47.907.121,41	90,34	+ 1.697.753,15	11.909.858,15	5.120.578,99
2018	48.157.716,33	80,62	47.328.362,83	95,53	+ 829.353,50	11.577.029,22	4.182.395,50

Légende :

- (1) Total du recouvrement au service d'exploitation, des exercices clos et de l'exercice en cours
- (2) Pourcentage sur droits constatés nets
- (3) Total des paiements effectués au service d'exploitation, des exercices clos et de l'exercice en cours
- (4) Pourcentage sur engagements de dépenses diminués des crédits abandonnés sur engagements de dépenses des exercices clos
- (5) Résultat de trésorerie sans mali des exercices antérieurs
- (6) Recettes réalisables en fin d'exercice
- (7) Mandats impayés en fin d'exercice ou reports de crédits du service d'exploitation

B. EFFECTIFS DU PERSONNEL

Le Directeur Financier du C.P.A.S. est assisté dans sa mission par :

- 1 article 60 (E)
- 3 adjoints administratifs (D)
- 2 assistants administratifs (C)
- 5 secrétaires administratifs (B)
- 1 secrétaire d'administration (A)

4.11. SERVICE FACTURATION ASSISTANCE

Le service « facturation assistance » comprend trois départements :

1. le département « Facturation »,
2. le département « Assistance »,
3. le département « Mutuelle ».

L'objectif général du service est de gérer les formalités administratives engendrées par les activités du service social et de veiller à la récupération auprès des divers organismes et institutions publiques.

Par ailleurs, il est également chargé de veiller au bon fonctionnement des centres médicaux du CPAS.

A. OBJECTIF DU SERVICE

A.1. DÉPARTEMENT « FACTURATION »

Les objectifs du département « facturation » sont :

- d'exécuter les décisions du CSSS de prise en charge des frais de traitement, de soins avec ou sans hospitalisation, dans des établissements de soins ;
- d'aviser les administrations publiques amenées à supporter les frais susmentionnés dans les délais légaux requis ;
- d'établir les droits constatés relatifs à la récupération des frais engendrés.

Le département « facturation » comprend *deux sections* :

- une section qui s'occupe de la liquidation des factures des hôpitaux, médecins, transports, fournisseurs.
Il s'agit de déterminer l'administration légalement compétente, de vérifier la tarification des factures, de les liquider et de récupérer les prestations auprès des organismes assureurs, du CPAS compétent s'il y a lieu ;

Cette section a également en charge :

- la récupération auprès du Ministère de la Santé publique des aides octroyées aux demandeurs d'asile inscrits au registre d'attente ;
- la récupération auprès du Ministère de la Santé publique des aides octroyées aux personnes inscrites au registre des étrangers ;
- l'encodage des états de frais du ERI, d'effectuer les corrections nécessaires quant à la récupération et de créer les pièces comptables manquantes ;
- le traitement des factures des personnes en séjour illégal, inscrites au registre des étrangers sans mutuelle ou au registre d'attente sans mutuelle et récupération auprès du Ministère de la Santé publique.

- une deuxième section gère l'instruction des factures de placement dans les maisons de repos. Il s'agit de vérifier la tarification des factures, de les liquider et de récupérer les frais engendrés s'il y a lieu auprès des débiteurs d'aliments, des Administrateurs provisoires de biens. Cette section s'occupe également de la gestion administrative du service d'aide aux familles et aux personnes âgées. Il s'agit d'établir la facturation aux bénéficiaires sur base des prestations et de récupérer les parts subsidiées auprès de la COCOM.

A.2. DÉPARTEMENT « ASSISTANCE »

L'objectif de ce département est d'encoder les propositions soumises au Comité Spécial du Service Social et d'encoder les décisions prises en urgence, mais également la récupération des subventions pour le RI auprès du SPP-IS. Ce département est divisé en trois sections :

- la section assistance qui s'occupe de l'encodage des propositions soumises au Comité Spécial de Service Social, de toutes les données nécessaires au paiement du RI, de l'équivalent RI, des aides diverses aux usagers et aux tiers éventuels. Cette section délivre également les réquisitoires pour soins et/ou hospitalisations et les documents pour la prise en charge des médicaments ;
- la section paiement qui exerce un contrôle interne sur les propositions/décisions encodées par la section assistance
- la section récupération RI assure la récupération auprès du Ministère de la Santé publique de la quote-part des frais du revenu d'intégration via la Banque Carrefour depuis le 1^{er} décembre 2006, encode les états de frais du RI, effectue les corrections nécessaires quant à la récupération et crée les pièces comptables manquantes. En vue d'optimiser la récupération, cette section travaille en étroite collaboration avec le service social et le service de la recette.

A.3. DÉPARTEMENT « MUTUELLE »

Ce département a été créé en 2013 avec pour objectif de mieux récupérer les soins de santé pris en charge par le CPAS auprès des différents organismes assureurs. Outre cette mission, ce département s'occupe de la création de fichiers thématiques comparatifs des assurances complémentaires, mais est également un hlepdesk pour le service social dans le cadre de la régularisation de la situation mutualiste des usagers. Il détermine également le CPAS compétent pour chaque nouvel avis d'entrée d'hospitalisation.

A.4. ÉVOLUTION DEPUIS 2008

Depuis le 1^{er} avril 2008, la gestion des factures se fait dans notre système informatique New Horizon (et plus dans Seagui).

Depuis 2009, passage à l'ER automatique dans NH. Début de l'audit du service.

Depuis 2010, passage à l'ER individuel pour récupération SPP.

Depuis 2011, poursuite de l'audit en vue d'améliorer l'efficacité du service.

Mise en place d'une nouvelle cellule pour le traitement des états de frais du Revenu d'intégration et de la vérification de la récupération auprès du Ministère de la Santé publique : formation de cette équipe.

Procédure écrite pour la création des pièces comptables en matière de récupération du revenu d'intégration et de l'équivalent du revenu d'intégration en vue de la clôture du compte.

Depuis 2012, l'efficacité du service a été améliorée grâce à l'audit mis en place en 2011 notamment en ce qui concerne la clôture du compte.

Depuis 2013, mise en place du département mutuelle.

Depuis 2014, le département assistance a été réorganisé afin de responsabiliser les agents et de les former à une plus grande polyvalence. Il a été attribué plusieurs assistants sociaux à un agent administratif devenant ainsi une personne de référence.

2015 : achat du module récupération NH afin de créer automatiquement les différentes pièces comptables concernant les aides barémiques.

2016 : réorganisation du département facturation afin d'obtenir une meilleure polyvalence, chaque agent se voyant attribuer un groupe d'assistants sociaux dont il devient la personne référente.

2017 : participation avec le service social pour la réforme des frais médicaux et instauration d'une carte pharmaceutique au 01/01/2018.

2018 : début février mise en place de la carte pharmaceutique, octobre mise en place de la carte médicale.

B. ACTIVITÉS DU SERVICE

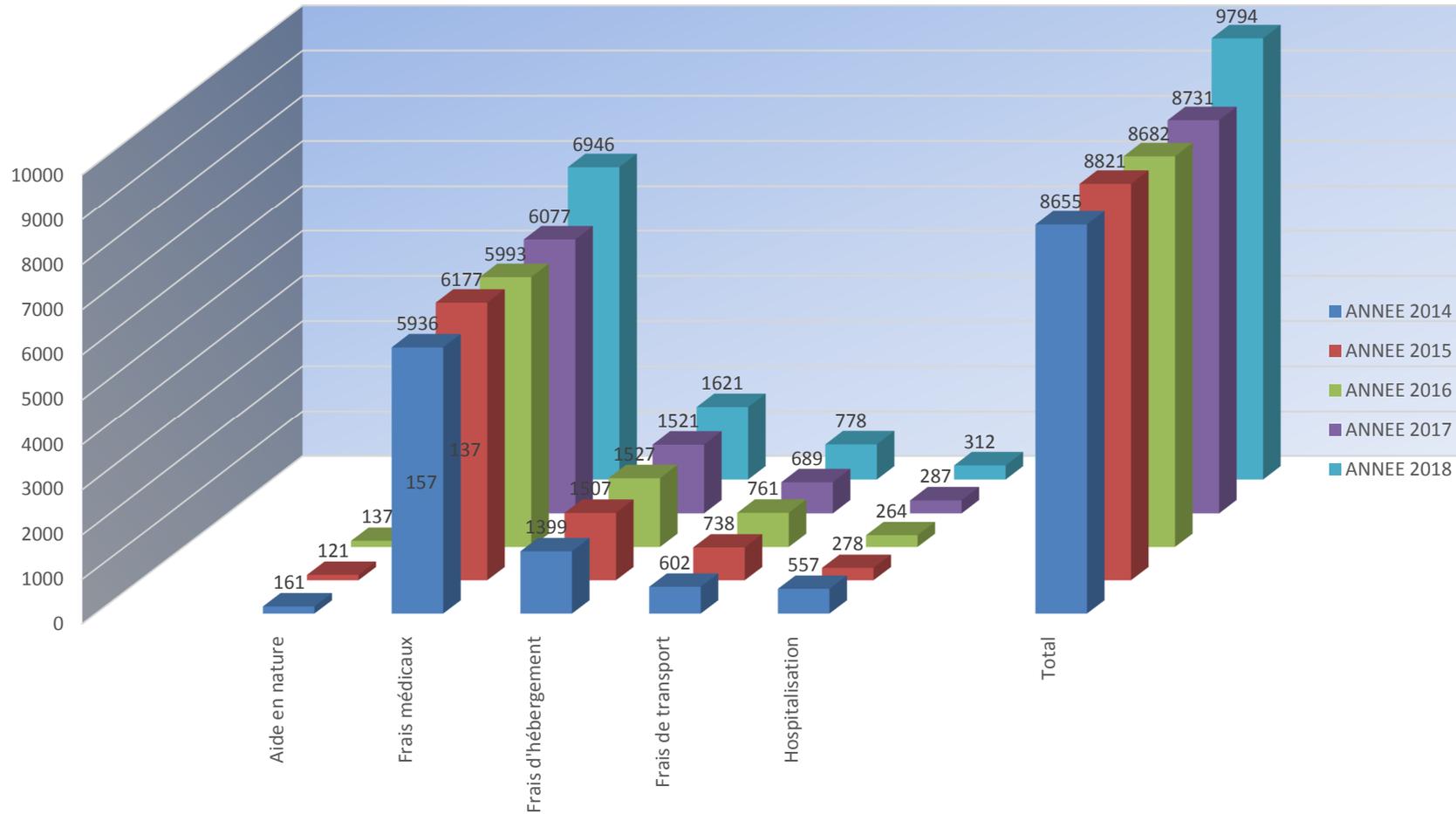
NOMBRE DE PERSONNES QUI ONT FRÉQUENTÉ NOS CENTRES MÉDICAUX EN 2018 :

Centre médical n° 3 : 3950 personnes (4342 en 2017)

NOMBRE TOTAL DE FACTURES LIQUIDÉES EN 2018 :

	ANNÉE 2014	ANNÉE 2015	ANNÉE 2016	ANNÉE 2017	ANNÉE 2018
Aide en nature	161	121	137	157	137
Frais médicaux	5936	6177	5993	6077	6946
Frais d'hébergement	1399	1507	1527	1521	1621
Frais de transport	602	738	761	689	778
Hospitalisation	557	278	264	287	312
Total	8655	8821	8682	8731	9794

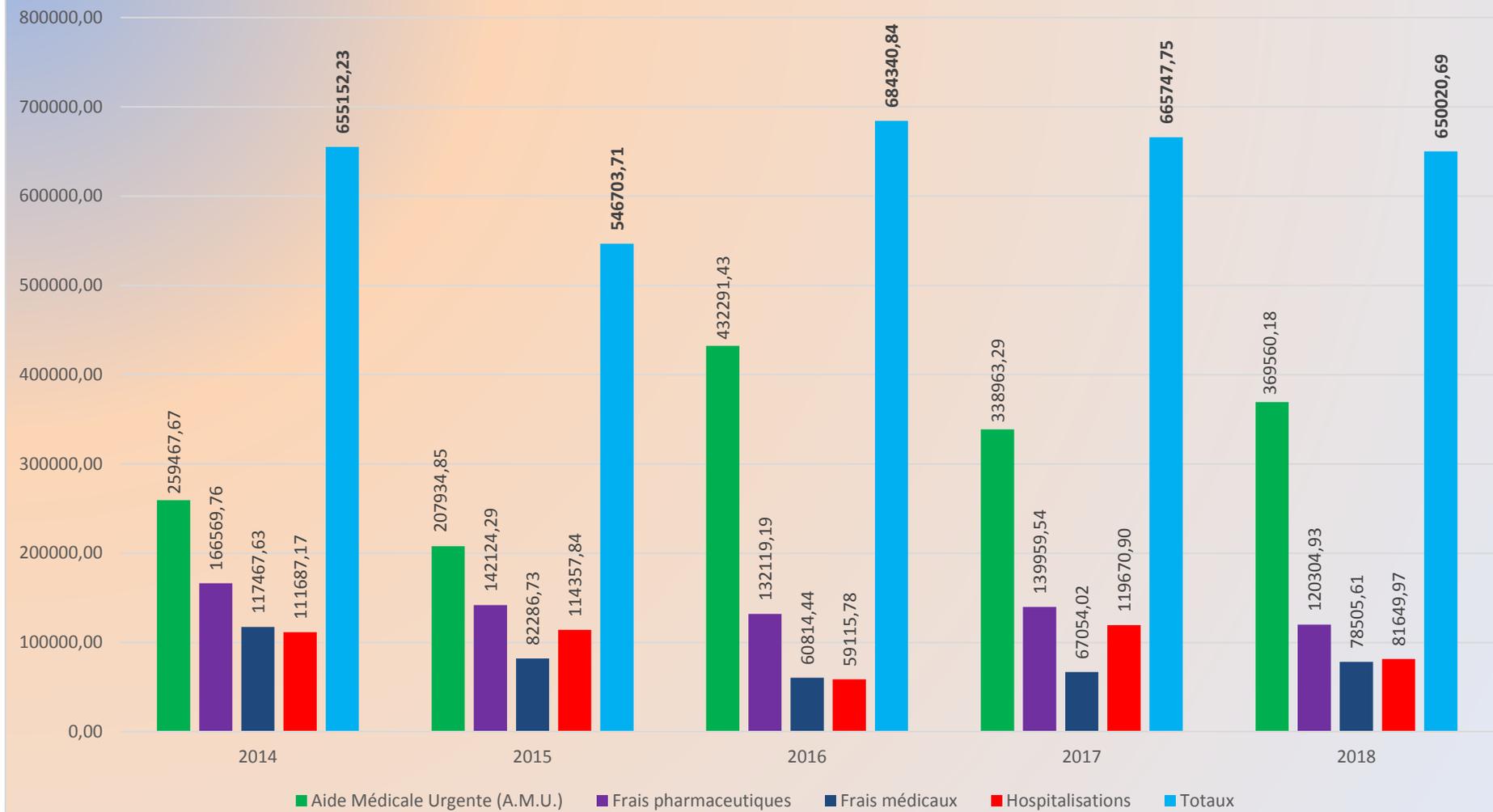
Factures liquidées



Coûts des aides médicales

	<u>2014</u>	<u>2015</u>	<u>2016</u>	<u>2017</u>	<u>2018</u>
Aide Médicale Urgente (A.M.U.)	259.467,67 € (+ 9,58 %)	207.934,85 (-19,86 %)	432.291.43 (+51.90%)	338.963,29 (-21.59 %)	369.560.18 (+9.03 %)
Frais pharmaceutiques	166.569,76 € (+ 9,64 %)	142.124,29 (-14,68 %)	132.119,19 (-7.57%)	139.959.54 (+5.93 %)	120.304.93 (-14.04 %)
Frais médicaux	117.467,63 € (-47,17 %)	82.286,73 (-29.95 %)	60.814.44 (-35.30%)	67.054.02 (+10.26 %)	78.505.61 (+17.01 %)
Hospitalisations	111.687,17 € (- 153,33 %)	114.357,84 (+23.90 %)	59115.78 (-51.69%)	119.670.90 (+102.43%)	81.649.97 (-31.77%)
Totaux	655.152,23 € (- 22,92 %)	546.703,71 (-16.55 %)	684.340,84 (+20.11%)	665.747.75 (-2.72%)	650.020.69 (-5.01%)

Coûts des aides médicales



C. EFFECTIFS DU SERVICE

Le service « Facturation Assistance » est placé sous la direction d'un chef de service, temps plein, assisté :

- d'1 chef de division temps plein ;
- d'1 attaché principal temps plein ;
- de 2 secrétaires administratifs chefs temps plein ;
- d'1 secrétaire administratif temps plein ;
- d'1 assistant administratif chef temps plein ;
- d'1 assistant administratif chef 4/5 temps
- de 11 assistants administratifs temps plein ;
- de 3 assistants administratifs 4/5 temps ;
- de 2 adjoints administratifs 4/5 temps ;
- d'1 adjoint administratif 3/4 temps ;
- d'1 adjoint administratif temps plein

4.12. ACCUEIL & HÉBERGEMENT DE PERSONNES AGEES AU HOME BRUGMANN

MAISON DE REPOS & MAISON DE REPOS ET DE SOINS

Le Home Brugmann, 3 rue Egide Van Ophem, à Uccle, est une maison de repos et de soins gérée par CPAS d'Uccle. La capacité du Home est de 146 lits au 01/01/2015

- 86 lits MRPA (personnes âgées autonomes)
- 18 lits MRS dédiés aux personnes désorientées
- 42 lits MRS (personnes âgées fortement dépendantes)

Durant l'année 2018, le CPAS d'Uccle a poursuivi principalement ses efforts sur :

- le réaménagement et la rénovation de nombreuses chambres et des espaces communs
- l'organisation d'activités multiples pour les résidents
- l'organisation du travail et l'harmonisation du fonctionnement des deux maisons de repos.

A. OBJECTIF DU SERVICE

Le service prend en charge, dans notre institution, reconnue pour ça la qualité de ses soins, des personnes valides (MR) et invalides (MRS) avec possibilité de maintien intra muros. Depuis le mois de juillet 2008, une section pour personnes désorientées a été aménagée au sein de l'établissement. Celle-ci comporte 18 chambres individuelles.

Depuis le 1^{er} novembre 2008, le Home est agréé pour **60** lits MRS.

Le service social centralise les demandes de placement pour le Home Brugmann.

Il assure également les contacts avec les résidents, leur famille, l'équipe médicale, l'ergothérapeute, l'animatrice et la direction.

L'équipe médicale, lors de réunions hebdomadaires, analyse les candidatures, prépare les transferts, etc. Il est accordé beaucoup d'importance au travail de guidance pour essayer de faciliter l'adaptation des résidents dans leur nouveau milieu de vie. Par ailleurs, le travail administratif s'accroît : changement d'adresse, démarches pour régularisation de pension, mutuelle, ouverture et gestion de comptes, convention à faire signer, affiliation à la « Zorgverzekering », nouvelles cartes d'identité, contributions...

Même en cas de « placement privé », les familles se déchargent de plus en plus des démarches administratives inhérentes au placement. Quand il n'y a pas de famille, ou que celle-ci réside à l'étranger, ces démarches incombent d'office au service social. Une aide au niveau de la gestion quotidienne est également demandée (bulletins de virement à compléter...).

Les origines des demandes de placement peuvent être de nature très diverse : demandes des intéressés, de leur famille, des hôpitaux et autres institutions, éventuellement de tierces personnes. Un examen médical approfondi est nécessaire avant toute admission et la situation financière est étudiée pour pouvoir fixer les modalités de prise en charge du placement (placement à charge de notre Administration, placement privé, placement sous la gestion du C.P.A.S., ou sous la gestion d'un administrateur légal).

B. ACTIVITÉS DU SERVICE

- Nombre d'entrées : 22
- Nombre de départs : 40

Les demandes d'admission concernent, d'une part, des personnes valides relativement jeunes qui souffrent de solitude ou devant quitter leur logement, d'autre part, des personnes plus âgées, moins valides, qui sont placées plus tardivement grâce au développement de l'aide à domicile.

La moyenne d'âge des résidents est de **84,29 ans** (89,98 ans pour les femmes, 82,48 ans pour les hommes).

Le service social participe également aux « Comités menus » en collaboration avec la cuisine, aux « Comités Animation » en collaboration avec le service ergo-animation et aux « Comités de participation » mis en place le 29 septembre 1995.

C. EFFECTIFS DU SERVICE

Le service social est assuré par :

- 4 assistantes sociales mi-temps

D. COUT DU SERVICE.

Celui-ci est établi sur base analytique après approbation du compte annuel.

D.1. ÉVALUATION INTERVENTION AMI

Article 83411/47.600/01 : intervention des mutualités dans les prestations médicales

-	droits constatés	:	19 084,25 €
-	recettes	:	15 530,88 €

Article 83411/47.600/02 : intervention des mutualités dans les forfaits séjour

-	droits constatés	:	2 252 881,26 €
-	recettes	:	1 696 503,72 €

D.2. TAUX D'OCCUPATION DES LITS EN 2018

Section MR	nombre total de journées d'occupation	:	22 595
	taux journaliers d'occupation	:	71.98 %

Section MRS	nombre total de journées d'occupation	:	21 045
	taux journaliers d'occupation	:	96.10 %

Taux d'occupation pour l'ensemble de l'établissement	:	81.89 %
--	---	---------

4.13. ACCUEIL & HEBERGEMENT DE PERSONNES AGEES AU DOMAINE DE NECKERSGAT

MAISON DE REPOS & MAISON DE REPOS ET DE SOINS

Le Domaine de Neckersgat, 36 avenue Achille Reisdorff, à Uccle, est une maison de repos et de soins dépendant du CPAS d'Uccle depuis le 01.01.2006.

La capacité du Domaine du Neckersgat est de 95 lits depuis le 01/10/2015

Ils se répartissent en 45 lits MRPA (personnes valides et 50 lits MRS [personnes fortement dépendantes])

Durant l'année 2018, le CPAS d'Uccle a poursuivi principalement ses efforts sur :

- le réaménagement et la rénovation de nombreuses chambres et des espaces communs
- l'organisation d'activités multiples pour les résidents
- l'organisation du travail

A. OBJECTIF DU SERVICE

Le service social du Domaine centralise les demandes de placement pour le Domaine de Neckersgat. Il assure également les contacts avec les résidents, leurs familles, l'équipe médicale, l'équipe ergo-animation et la direction.

Une grande importance est accordée au travail de guidance pour essayer de faciliter l'adaptation des résidents dans leur nouveau milieu de vie.

Le service social aide et conseille les familles dans les démarches administratives. Quand il n'y a pas de famille, ou que celle-ci vit à l'étranger, les démarches administratives incombent alors au service social.

Une aide au niveau de la gestion quotidienne est également souvent demandée [bulletins de virement à compléter, pensions, allocations d'handicapés...].

Les demandes de placement peuvent être d'origines très diverses : demandes des intéressés, de leur famille, des hôpitaux et autres institutions, éventuellement de tierces personnes... Par ailleurs, selon les disponibilités, la maison de repos accueille également pour des « cures » de 28 jours des ressortissants de l'Institut National des Invalides de Guerre. Ceux-ci peuvent toujours prétendre à une priorité d'admission.

Un examen médical approfondi est nécessaire avant toute admission et la situation financière est étudiée pour pouvoir fixer les modalités de prise en charge du placement [placement à charge de notre Administration, placement privé, placement « gestion CPAS », demande d'administrateur de biens].

B. ACTIVITÉS DU SERVICE

- Nombre d'entrées : 24
- Nombre de départs : 26

La moyenne d'âge des résidents est de **85,77 ans** [88,45 ans pour les femmes et 81,45 ans pour les hommes].

L'organisation et les démarches pour les enterrements incombent de plus en plus au service social du Domaine de Neckersgat.

Les comités « Menus » et « Animation » ont pour but de récolter les suggestions des résidents concernant les repas et les animations, sorties, etc. Le Conseil des Résidents a également été tenu régulièrement.

Ceux-ci se sont réunis :

- comités menus/animation : 3 fois en 2018
- comités de participation : 3 fois en 2018

C. EFFECTIFS DU SERVICE

Le service social du Domaine est assuré par trois assistantes sociales à mi-temps.

D. COUT DU SERVICE

D.1. Évaluation intervention INAMI

Article 83413/47.600/02 : intervention des mutualités dans les forfaits de la section MR/MRS

– droits constatés : 1 842 525,46 €

– recettes : 1 472 265,83 €

D.2. Taux d'occupation des lits de 2016 à 2018

		2016	2017	2018
MR	Nombre total de journées d'occupation	15 751	13 025	13 277
	Taux d'occupation journalier	95,9 %	79,30 %	80,53 %
MRS	Nombre total de journées d'occupation	16 889	18 221	18 043
	Taux d'occupation journalier	92,5 %	99,84 %	98,87 %
Total Domaine	Nombre total de journées d'occupation	32 640	31 246	31 270
	Taux d'occupation journalier	94,0 %	90,11 %	90,18 %

4.14. HÉBERGEMENT DE JEUNES A LA CITE ASSELBERGS

Notre SRG offre :

- Une capacité d'accueil de 36 enfants
- Une équipe pluridisciplinaire qualifiée
- Du lien avec 36 familles
- Une formation continue (supervisions, participations à des colloques, formations collectives)
- Une collaboration avec de nombreuses écoles, des thérapeutes, des centres de vacances, des clubs sportifs, des services communaux...

Notre travail chiffré (en moyenne) :

- 40 audiences au TJ
- 12 formalisations au SAJ
- 72 réunions de synthèse
- 72 rapports d'évolution
- 180 entretiens familiaux
- 80 rencontres accompagnées
- 15 rencontres de fratries
- 30 réunions d'équipe
- 30 réunions de jeunes

A. OBJECTIFS DU SERVICE :

La Cité de l'Enfance Asselbergs est un SRG (Service Résidentiel Général) agréé par la Communauté française pour l'hébergement de 36 jeunes en moyenne, adressés par les Juges de la Jeunesse et les Conseillers de l'Aide à la Jeunesse. Elle peut, en outre, accueillir jusqu'à 6 jeunes envoyés par les CPAS.

Les enfants sont accueillis dans 3 groupes mixtes, deux groupes verticaux de 3 à 15 ans et un groupe de jeunes de 15 à 18 ans en mise en autonomie. Une prolongation de l'aide jusqu'à 20 ans est possible, à la demande du jeune et du mandant.

Nous assurons en outre des suivis familiaux après le placement et des suivis de jeunes dans leur logement autonome.

B. ACTIVITÉS DU SERVICE :

41 jeunes ont été suivis en 2018.

Envoyeurs	Nombre de jeunes		
	2016	2017	2018
Tribunal de la Jeunesse	30	34	30
Service de l'Aide à la Jeunesse	5	10	11
CPAS	0	0	0
Total	35	44	41

Depuis avril 2017, nous avons pu augmenter notre capacité d'accueil à 36 enfants.

Nous avons 8 places réservées pour un placement via le Service de l'Aide à la Jeunesse et 28 places réservées pour le Tribunal de la Jeunesse.

En juillet 2017, 4 situations (une fratrie) dépendant du Service d'Aide à la Jeunesse ont été judiciairisées.

Concernant la durée des placements, sur base des jeunes pris en charge en 2018 :

Pour le SAJ, nous avons deux placements de plus de 5 ans et 9 placements de moins de 5 ans et trois retours en famille cette année.

Pour le TJ, nous avons 16 placements de plus de 5 ans et 14 placements de moins de 5 ans.

Les prises en charge :

Type de suivis mis en place	%			Nombre de jeunes		
	2016	2017	2018	2016	2017	2018
Hébergement	84	98,4		34	39	35
Hébergement majeur	4,1	0,2		3	1	0
Suivi en famille	6,5	1,1		3	3	2
Suivi en logement autonome	5,4	0,3		2	1	3
Total		100		44	46	41

En 2018, nous avons assuré 3 retours en famille de prises en charge SAJ. Les retours sont définitifs, les 3 placements ont été de courte durée (moins d'un an). Un retour en famille (situation SAJ) a été mis en échec par la pathologie de la maman, la jeune a donc réintégré l'institution.

Sur 3 jeunes majeurs en 2018, 2 jeunes ont demandé la prolongation de suivi au-delà de la majorité. Nous les préparons toujours soigneusement et progressivement à nous quitter aux alentours de la majorité (ou plus tôt s'ils sont prêts) pour, généralement, s'installer dans leur propre logement tout en étant encore suivis par leur éducateur référent et l'assistante sociale.

Actuellement, le frein à l'installation en logement autonome n'est pas lié à un déficit de préparation, mais à la difficulté de trouver un logement. Les jeunes sont très tôt conscients de cette difficulté qui les inquiète dès leur passage en mise en autonomie.

Cette problématique du logement pour les jeunes de la Cité intervient également dans la durée du placement. Certaines situations évoluent peu faute de logement adéquat pour accueillir une famille nombreuse.

7 jeunes sont sortis de l'institution en 2018 :

- 1 jeune majeur est retourné vivre en famille, sans suivi de notre part
- 3 jeunes majeurs ont été suivis en logement autonome (dont 1 majeur fin 2017, mais suivi en 2018)
- 3 jeunes sont retournés vivre en famille, suivi assuré jusque juin 2018

Nous avons accueilli 5 enfants en 2018. 4 situations dépendant du SAJ, une du TJ (situation judiciairisée et regroupement familial). Nous tentons tant que faire se peut, en fonction des places disponibles, d'accueillir des fratries au sein de la Cité.

Les jeunes:

Âges (01-01 ou date d'entrée)	Filles	Garçons	Totaux
3 à 5 ans	3	3	6
6 à 8 ans	3	3	6
9 à 11 ans	5	7	12
12 à 14 ans	7	4	11
15 à 17 ans	4	1	5
18 à 20 ans		1	1
Totaux	22	19	41

Plus d'1/3 de nos jeunes sont adolescents, nous rencontrons donc les problématiques propres à cet âge (désinvestissement scolaire, recherche de sens à sa vie, quête identitaire...).

Les écoles fréquentées restent nombreuses et adaptées, autant que possible, aux besoins du jeune : enseignement maternel, primaire, secondaire général, technique ou professionnel, ordinaire ou spécialisé. Étant donné le manque de places dans les écoles, même primaires et maternelles, il est plus difficile de tenir compte du choix, notamment philosophique, des parents.

En maternel et en primaire, nous collaborons uniquement avec deux écoles communales uccloises, les autres écoles accueillants nos enfants à Uccle sont des écoles d'enseignement libre confessionnel et une école communale forestoise.

Les jeunes souffrent souvent d'importantes difficultés scolaires lorsqu'ils arrivent ; certains ont besoin d'une rééducation logopédique. La logopède indépendante qui travaillait avec la Cité est partie et nous ne parvenons pas à la remplacer. De ce fait, nous collaborons avec les logopèdes dans les écoles.

De nombreux jeunes, perturbés par un passé lourd, sont suivis en psychothérapie, soit dans des centres de guidance (Saint-Gilles ou Uccle), soit en privé : 12 jeunes sont régulièrement suivis.

Les loisirs :

Outre le travail autour du jeune, pour le stabiliser, lui donner une structure, pour le soutenir sur le plan scolaire et psychologique, le travail en collaboration avec la famille et les différents intervenants, nous encourageons et organisons de nombreux loisirs et camps afin que ces jeunes, manquant fréquemment d'assurance, puissent apprendre la réussite, puissent apprendre à se dépasser et surtout se créer un réseau social hors de la Cité ce qui reste très compliqué pour de nombreux jeunes.

Tous les jeunes qui l'ont choisi ont participé aux activités parascolaires d'Uccle pendant l'année scolaire et beaucoup pendant les vacances scolaires. Quatre jeunes pratiquent le football intensivement en club, une jeune fille de 13 ans a été repérée lors d'un match amical et recruté par le Club d'Anderlecht.

Trois jeunes ont été inscrits

Nous recevons également des offres d'activités gratuites.

Nous collaborons avec

L'ASBL 3 Pommes nous aide dans l'encadrement de l'étude 2 soirs par semaine, suit des jeunes individuellement sur le plan scolaire, offre des activités de journées, week-ends ou camps en Belgique ou à l'étranger et des jobs étudiants. Ils suivent et aident les jeunes majeurs sur le plan financier lorsqu'ils sont dans leur logement (équipement informatique, activités et matériel scolaire)

L'ASBL Le Pas pour diverses activités sportives dont le football.

LE SERVICE JEUNESSE de la commune d'Uccle qui nous invite à diverses activités (cortège de Carnaval, chasse aux œufs...)

Pendant les vacances, les éducateurs ont organisé des excursions ou des activités pour les jeunes restant à l'institution.

Nous veillons également à ce que les jeunes aient des moments de repos qui leur permettent de souffler, particulièrement pour les petits.

Du fait de l'espace mis à leur disposition à la Cité : chemins permettant de faire du roller, du skate board, du vélo..., terrain de basket, plaine de jeux, pelouses... les jeunes font beaucoup d'expériences motrices leur permettant d'être à l'aise dans leur corps et d'être de bons sportifs.

Plusieurs camps ont été organisés :

Les éducateurs ont organisé 3 camps d'une semaine :

- camp pour les jeunes adolescents dans le Sud-Ouest de la France (gîte reçu en prêt)
- camp pour les petits 4 - 7 ans à la mer (Côte d'Opale)
- camp pour les 8/12 ans en Savoie (gîte loué à un autre service d'hébergement du secteur de l'aide à la jeunesse, location à prix très raisonnable)
- camp traditionnel à Hachy qui nous est offert par la Fondation Lefebvre pour les jeunes moins de 14 ans.

Les jeunes ont, en outre, participé à des stages organisés par l'ADEPS, Moulin du Ruy, Fastes Prés, Pré la Garde, Coala, Vacances vivantes... en fonction de leur choix.

Certains jeunes ont bénéficié de camps organisés par l'asbl 3 Pommes.

De manière générale, nous recevons des dons, de vêtements et jouets (dont la qualité et l'intérêt parfois à désirer).

La boulangerie Le Hameau Du Roy nous offre les invendus du vendredi soir.

Les fêtes (Saint-Nicolas, Fancy fair, anniversaires, départs...) restent des moments très attendus par les jeunes et les adultes. Elles sont soigneusement préparées, adaptées au goût du jour tout en respectant la tradition.

C. LE PERSONNEL

Nous avons rencontré des changements de personnel en 2018.

Une coordinatrice a repris ses fonctions après un an d'interruption de carrière. L'éducatrice qui a assuré son remplacement a repris ses fonctions au sein du pavillon.

Les deux assistantes sociales qui travaillaient chacune à mi-temps n'ont pas repris leur fonction (l'une était en interruption de carrière, l'autre en congé maladie de longue durée), elles ont souhaité interrompre pour des raisons personnelles leur contrat et nous avons dès lors engagé sous contrat à durée indéterminée une assistante sociale à temps-plein.

Le départ en pension de deux éducateurs a permis l'engagement de deux éducateurs.

L'augmentation des prises en charge a permis d'engager un éducateur.

Les autres changements sont la conséquence de remplacements des pauses carrières, 1/5^e temps d'arrêt pour raisons médicales ou congés parentaux.

D. EFFECTIFS DU SERVICE

- 1 directrice
- 1 assistante sociale 1 psychologue
- 2 employées administratives
- 2 coordinatrices
- 16 éducateurs
- 3,5 personnels de cuisine et d'entretien
- 1 lingère
- 1 ouvrier
- 1 médecin indépendant

Aidés par le personnel engagé dans le cadre de l'article 60 :

- 1 chauffeur — jardinier
- 3 à 4 employés de cuisine et d'entretien
- 2 aides logistiques
- 1 aide administrative
- 1 couturière

Les formations:

Les équipes des pavillons d'hébergement ont suivi des supervisions cliniques.

Une supervision spécifique pour le projet de mise en autonomie qui nous a permis de repenser le projet et de l'améliorer.

La première séance d'une intervention au sein d'une des deux équipes, pavillon qui a vécu le plus de changements depuis 2017 afin de travailler les bases de la communication et du travail d'équipe via l'outil d'improvisation théâtrale.

Tous les nouveaux arrivants doivent suivre une formation gratuite obligatoire de 3 jours, sur le cadre institutionnel de l'Aide à la Jeunesse. Quatre membres du personnel l'ont suivie en 2018. Pour chacun, nous touchons une indemnité.

La cuisinière et les aides-cuisinières ont suivi une formation « hygiène et auto-contrôle dans les cuisines de collectivités » organisée par l'AFSCA.

La direction participe au séminaire fonction de direction organisé par Chapelle-aux-champs.

En août 2018, tout le personnel a participé à la visite des égouts de Bruxelles afin d'organiser une activité pour tous et pas uniquement pour l'équipe éducative et psycho-sociale.

Les formations suivies ont été très variées :

- Divers colloques, conférences (adolescence et décrochage, table ronde adolescence et autonomie, connaître et analyser les changements du code de la prévention et de l'aide à la jeunesse, la souffrance des enfants)
- Journées de formation sur des thèmes liés au travail éducatif ou psycho-social, au travail en aide à la jeunesse (développer ses compétences relationnelles par l'improvisation théâtrale, regards croisés sur le travail avec les familles, outils pour accompagner les enfants anxieux ou en colère, donner la place aux enfants)
- Formation incendie
- Cours de néerlandais

E. ÉVOLUTION EN 2018 :

L'équipe de la Cité a encore vécu des changements au niveau du personnel, liés au retour d'une coordinatrice [suite à une interruption de carrière de un an] et à deux prolongations d'interruption de carrière.

Une nouvelle assistante sociale remplace les deux mi-temps [l'une prolongeant son interruption de carrière, l'autre étant sous certificat médical de longue durée].

Les éducateurs sont dynamiques et ils adhèrent au projet de la Cité, ils ont la disponibilité et la flexibilité nécessaire pour le bon suivi du projet. Le climat à la Cité est professionnel et bienveillant tant vis-à-vis des bénéficiaires et des familles que vis-à-vis des collègues. L'enfant reste au centre des préoccupations de tous, des solutions sont toujours trouvées lorsqu'il faut remplacer un collègue absent, lorsqu'il y a un changement d'organisation, lorsqu'un jeune pose problème.

Les sept jours de congés d'été, octroyés à tout le personnel, donc aux éducateurs qui n'en bénéficiaient pas auparavant, ont des répercussions sur le planning de la prise de congés puisque les éducateurs doivent prendre congé prioritairement durant les périodes scolaires.

Ce fut donc une autre année de changements durant laquelle nous avons continué à maintenir le cap et au sein de laquelle de nouvelles idées ont pu émerger [cf. le travail sur le projet de mise en autonomie].

Nous avons organisé un lunch afin de rencontrer les directions et enseignants, mais également les services avec lesquels nous travaillons en partenariat.

Concernant les prises en charge, nous restons confrontés, tant pour les aînés que pour les familles des jeunes hébergés, à une réelle difficulté dans la recherche d'un logement autonome. De nombreux propriétaires refusent des jeunes ayant un revenu d'intégration ou alors refusent la domiciliation.

Nous ouvrons nos recherches à des co-locations cependant, il faut que le jeune puisse s'y domicilier. La co-location n'est pas du premier choix de nos jeunes, autant ils ont vécu en collectivité via le placement, autant ils n'ont pas l'envie de vivre à nouveau en pseudo collectivité en quittant la Cité.

Nous avons reçu notre agrément pour la prise en charge de 33 jeunes et sommes en attente de notre agrément définitif pour les 3 prises en charge supplémentaire.

F. ÉVOLUTION PRÉVISIBLE EN 2019

Au niveau du personnel :

En janvier, nous prévoyons le remplacement d'une éducatrice en interruption de carrière pour 6 mois.

En février, nous prévoyons le remplacement d'une coordinatrice en congé de maternité.

La suite de l'intervention [supervision] au sein d'une des deux équipes, pavillon qui a vécu le plus de changements depuis 2017 afin de travailler les bases de la communication et du travail d'équipe via l'outil d'improvisation théâtrale.

Une formation collective pour l'équipe éducative et psychosociale de sensibilisation à l'approche interculturelle.

La formation obligatoire pour la direction via l'Administration générale de l'Aide à la Jeunesse. En 2017, la formation était entamée à l'arrivée de la nouvelle direction et en 2018, le nouveau code de la prévention et de l'aide à la jeunesse se mettant en place, il s'agissait d'une année de transition. Douze journées de formation devront être suivies [les logiques de subsidiarité, spécificités du métier de direction] en 2019.

Nous prévoyons de réitérer une rencontre avec nos partenaires en les invitant à un lunch.

Au niveau des jeunes :

Nous allons continuer d'impulser de nouvelles idées dans le projet de mise en autonomie : activités entre les jeunes de ce pavillon et les futurs jeunes qui y accéderont, plus de sorties proposées, camps pour les adolescents... et veiller à évaluer les changements effectués.

Nous allons tester avec des jeunes, le passage dans le pavillon à l'âge de 15 ans et non plus 16 ans.

Nous avons reçu fin 2018 une proposition de subside de la Fondation Roi Baudouin afin d'effectuer un projet. Un projet théâtre aura lieu entre janvier et juin 2019 et se terminera par une représentation dans une salle de spectacle.

Au niveau du site :

L'investissement principal consistera en la rénovation du pavillon 3, les travaux débuteront néanmoins pas avant septembre 2019.

Au niveau financier :

Sur le plan financier, nous attendons les arrêtés définitifs signés pour l'augmentation à 36 jeunes.

Nous entrerons en 2019 dans un nouveau triennat. Le calcul de notre financement se fera sur base du personnel présent au 31 décembre 2017 et tiendra compte d'une prise en charge de jeunes.

4.15. LA CRÈCHE ASSELBERGS

A. INFORMATIONS GÉNÉRALES

La Crèche Asselbergs du CPAS d'Uccle est située à la rue Joseph Bens 82A à Uccle ; elle fait partie des Services auxiliaires.

Sa structure permet d'accueillir 36 enfants. Les enfants sont répartis en trois groupes d'âge : les bébés de 0 à 12 mois, les moyens de 12 à 20 mois et les grands de 20 à 36 mois. La crèche a ouvert ses portes en septembre 2013.

La Crèche Asselbergs est ouverte aux enfants de 0 à 3 ans qui ne vont pas encore à l'école maternelle, elle n'offre pas un accueil périscolaire.

Tous les enfants y sont les bienvenus : les enfants de familles défavorisées, monoparentales ou à la recherche d'un emploi sont accueillis chez nous.

La crèche est ouverte du lundi au vendredi de 7 h 30 à 18 h 30 ; la langue véhiculaire du personnel y est le néerlandais.

Elle est reconnue et subventionnée par Kind en Gezin et répond aux normes imposées par les pouvoirs publics ; son fonctionnement est suivi en permanence par Kind en Gezin.

«Zorginspectie» qui fait partie du Département Bien-être, Santé publique et Famille supervise la mise en œuvre de la législation et de la qualité des crèches ; la qualité des soins est prépondérante lors des inspections.

La gestion quotidienne est assurée par la responsable qui coordonne les activités, gère le personnel et assure les contacts avec le public, les instances externes et internes, et les tiers.

B. MISSIONS

La Crèche Asselbergs assure un accueil qualitatif qui permet aux parents de concilier leurs obligations professionnelles et personnelles et offre un soutien dans l'éducation de leurs enfants.

La Crèche Asselbergs s'efforce :

- de mettre l'enfant au centre de ses préoccupations
- d'assurer le bien-être de chaque enfant
- d'offrir des opportunités de développement pour chaque enfant
- de former un partenariat privilégié avec les parents
- d'accorder une attention particulière aux familles vulnérables
- de respecter la personnalité de chacun(e)
- de se faire aider par des collaborateurs motivés et mixtes
- de disposer des moyens et du cadre adéquat permettant les (auto-) évaluations du personnel
- d'offrir les solutions répondant aux besoins locaux

Méthodologies :

- Réunion de concertation mensuelle avec l'équipe
- réunion mensuelle des sections pour analyse de la pratique et évolution du développement des enfants
- groupe de travail pour organiser les activités parentales
- développement d'activités pour les enfants avec un thème de la quinzaine
- briefing quotidien et communication interne via un software EasyDayCare
- procédure d'admission et de familiarisation
- les contacts lorsqu'un parent dépose ou récupère son enfant
- envoi d'un rapport journalier aux parents via email avec un détail des activités, des soins et du menu pour chaque enfant
- les rencontres formelles entre parents et puéricultrice
- les activités parentales...

Thème particulier :

En 2018, nous avons choisi de travailler sur le thème des 5 sens.

Notre but était de présenter les différents sens aux enfants ; la vue, l'ouïe, l'odorat, le goût et le toucher. Durant deux mois, l'accent était à chaque fois mis sur un des sens. Un planning a été établi afin que tous les enfants puissent faire connaissance avec tous les sens, peu importe dans quel groupe ils se trouvaient. Il était prévu d'organiser +/— une activité « sens » par semaine dans chaque groupe.

Janvier — février : le toucher, mars-avril : l'odorat, mai-juin : le goût, juillet-septembre : la vue et octobre-novembre : l'ouïe

L'activité était liée au sens et était également expliquée aux enfants. Il s'agissait p. e. de goûter différents morceaux de fruits, de sentir des arômes, d'écouter différents instruments, de voir différentes couleurs, de toucher à différents tissus... En même temps, la puéricultrice racontait ce qu'ils faisaient (qu'est-ce que tu vois... ? Sens à cette fleur... Écoute ce son...) et on nommait les parties du corps, le nez, les oreilles, etc.

C. ACTIVITÉS DU SERVICE

1. Tâches principales de la crèche

Soins quotidiens et encadrement des enfants entre 0 et 3 ans en poursuivant les objectifs pédagogiques de base, notamment :

- offrir une sécurité physique et psychique
- stimuler les compétences personnelles des enfants
- stimuler les compétences sociales des enfants
- socialisation par le transfert de valeurs et normes
- observation des enfants ;
- recueillir toutes les informations nécessaires lors de l'inscription des enfants ;
- entretenir les contacts et construire une relation de confiance avec les familles ;
- réaliser des actions de soutien à la parentalité qui visent à accompagner les parents en difficulté durable ou passagère dans leur rôle éducatif quotidien auprès de leurs enfants.
- assurer la continuité de l'accueil
- veiller aux aspects médicaux préventifs

2. Turn-over des enfants

	2018	2017	2016	2015	2014	2013
Nombre global d'enfants accueillis	39	44	46	38	38	21
Nouveaux enfants inscrits	16	17	21	11	17	21
Enfants sortants	17	16	17	14	10	0

3. Taux d'occupation par mois

Mois	Nombre d'enfants	Jours d'ouverture
jan/18	29	18
fev/18	29	18
mrs/18	30	22
avr/18	30	16
mai/18	32	19
jun/18	31	21
jul/18	32	20
aut/18	29	10
sep/18	31	20
oct/18	31	23
nov/18	31	20
dec/18	31	14

La moyenne mensuelle du nombre d'enfants en accueil sur l'année **2018** est de **30,5 enfants**.

4. Chiffres 2018

	2018	<u>2017</u>	<u>2016</u>	<u>2015</u>	<u>2014</u>
Capacité autorisée	36	36	36	36	24
Capacité subventionnée	36	36	36	24	24
Le nombre d'enfants accueillis de manière globale	39	44	46	38	38
Taux d'occupation	60,46 %	61,25 %	72 %	83 %	79,21 %
Contribution parentale moyenne :	14,72 €	12,62 €	12,30 €	10,05 €	6,53 €
Règles de priorité propres :					
Enregistrement groupe prioritaire Kind & Gezin (familles défavorisées)	13	22	22	16	23
Parents avec une connaissance suffisante du Néerlandais	21	27	23	13	12
Habitants de la commune d'Uccle	27	34	32	24	24
Règles de priorité propres :					
Utilisateur du CPAS (RIS ou aide financière)	5	9	8	7	12
Emploi par l'article 60 § 7	3	3	3	3	3
Membre du personnel du CPAS	13	11	19	15	12

Note complémentaire :

Depuis le 1er septembre 2016, nous avons reçu une capacité d'extension de 12 places supplémentaires de la VGC (Vlaamse Gemeenschapscommissie), Passage de 24 à 36 enfants ; nous devons réaliser cette extension d'une part avec des subsides « Stedenfondsmiddelen » et d'autre part en engageant 2 puéricultrices qui sont dans les conditions ACS.

Les engagements ACS ont été concrétisés en date du 03/07/2017 et 20/09/2017.

Depuis le 01/09/2018, la subvention des 6 places de Stedenfondsmiddelen a également été reprise par Kind & Gezin. A ce jour, il y a donc 30 places subventionnées par Kind & Gezin et 6 places par les statuts ACS.

5. Activités organisées en 2018

Pour les enfants et les parents :

- 26/01 Activité parentale : Café parental sur « le sommeil » en coopération avec HOPON — Solidarité pour la famille.
- 15/03 Activité parentale dans le cadre de la journée de garde, un petit-déjeuner avec les parents et enfants
- 18/10 Activité parentale : Café parental sur « la stimulation de l'indépendance et l'autonomie » en coopération avec HOPON — Solidarité pour la famille.
- 07/12 Activités parentales : fête de Saint-Nicolas pour les enfants, leurs parents et leurs frères et sœurs.

Pour le personnel :

- 14/12/2018 : formation sur la communication avec enfants
 - 14/12/2018 : formation sur la transition
- + formations individuelles

D. RÉSULTATS FINANCIERS DU SERVICE

	2018	2017	2016
Contribution parentale + divers (langes, badges, amendes...)	79 956,42 €	71 668,94 €	61 378,69 €
Subsides Kind en Gezin	€ 226.119,38	€ 219.766,30	€ 211.326,91
Subsides Vlaamse Gemeenschapscommissie	€ 32.968,68	€ 37.294,45	€ 12.431,48
Subsides Actiris CPE & Maribel & ACS	€ 89.219,38	€ 46.063,21	€ 60.873,35
Subsides VIVO	0 €	289,22 €	
Recette	428 263,86 €	375 082,12 €	346 010,43 €
Personnel	340 919,13 €	333 548,24 €	320 623,50 €
Fonctionnement	41 977,13 €	46 435,93 €	41 873,21 €
Dépenses	382 896,26 €	379 984,17 €	362 496,71 €
Coût total	45 367,6 €	- 4 902,05 €	- 16 486,28 €

E. EFFECTIFS DU SERVICE

- 1 ETP directrice — niveau B4
- 1 ETP puéricultrice responsable — niveau C4 du 01/01/2018 au 19/02/2018 (écartement)
- 2 ETP puéricultrices — niveau C
- 1 ETP puéricultrice – niveau C du 01/01/2018 au 20/8/2018 et du 27/08/2018 au 31/12/2018
- 1 ETP puéricultrice — niveau C du 01/01/18 au 29/05/18
- 1 ETP puéricultrice – niveau C du 30/05/2018 au 31/12/2018 (congé d'allaitement)
- ½ ETP puéricultrice du 04/06/2018 au 30/06/2018 et 1 ETP puéricultrice du 01/07/2018 au 31/12/2018
- 1 ETP aide logistique (cuisine et entretien) — niveau D

L'ensemble des Services auxiliaires dont la crèche est sous la responsabilité d'un chef de service A5.